Doc 9973
AN/486

Руководство по оказанию помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям

Утверждено Генеральным секретарем
и опубликовано с его санкции

Издание первое — 2013

Международная организация гражданской авиации

Doc 9973
AN/486

Руководство по оказанию помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям

**Утверждено Генеральным секретарем
и опубликовано с его санкции**

Издание первое — 2013

Международная организация гражданской авиации

Опубликовано отдельными изданиями на русском, английском, арабском, испанском, китайском и французском языках
МЕЖДУНАРОДНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ.
999 University Street, Montréal, Quebec, Canada H3C 5H7

Информация о порядке оформления заказов и полный список агентов по продаже и книготорговых фирм размещены на веб-сайте ИКАО www.icao.int.

Doc 9973. ***Руководство по оказанию помощи пострадавшим в авиационных в происшествиях и их семьям***
Номер заказа: 9973
ISBN 978-92-9249-548-0

© ИКАО, 2014

Все права защищены. Никакая часть данного издания не может воспроизводиться, храниться в системе поиска или передаваться ни в какой форме и никакими средствами без предварительного письменного разрешения Международной организации гражданской авиации.

ПОПРАВКИ

Об издании поправок сообщается в дополнениях к *Каталогу изданий ИКАО*; Каталог и дополнения к нему имеются на веб-сайте ИКАО www.icao.int. Ниже приводится форма для регистрации поправок.

РЕГИСТРАЦИЯ ПОПРАВОК И ИСПРАВЛЕНИЙ

ПОПРАВКИ		
№	Дата	Кем внесено

ИСПРАВЛЕНИЯ		
№	Дата	Кем внесено

ПРЕДИСЛОВИЕ

Авиационные происшествия относятся к событиям неожиданным и, как правило, катастрофическим. В связи с обеспокоенностью положением людей, переживших боль и понесших утрату в результате авиационных происшествий, в авиационной отрасли активизировались усилия по выработке возможных мер, позволяющих своевременно учитывать потребности пострадавших и членов их семей.

В октябре 1998 года в ходе 32-й сессии Ассамблеи Международной организации гражданской авиации (ИКАО) рассматривался вопрос оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям. Результатом дискуссии явилась резолюция A32-7 Ассамблеи, в которой говорится, что:

- действия государства, в котором имело место происшествие, должны быть направлены на удовлетворение насущных потребностей лиц, пострадавших в авиационном происшествии с гражданским воздушным судном;

- политика ИКАО должна быть направлена на обеспечение надлежащего учета ИКАО и ее Договаривающимися государствами психологических, физических и духовных потребностей лиц, пострадавших в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами, и их семей;

- ИКАО и ее Договаривающимся государствам необходимо признать важность своевременного уведомления членов семей пострадавших в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами, скорейшей эвакуации и точного опознания пострадавших, возврата личных вещей пострадавших и предоставления точной информации членам их семей;

- правительства государств, граждане которых пострадали в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами, играют определенную роль в уведомлении и оказании помощи семьям пострадавших;

- важно оказывать поддержку членам семей пострадавших в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами, где бы такое происшествие ни случилось, и осуществлять оперативный обмен опытом оказания такой поддержки, включая информацию об эффективных процедурах и политике, с другими Договаривающимися государствами и ИКАО в целях повышения действенности усилий государств по оказанию поддержки семьям;

- согласование правил, касающихся порядка оказания помощи потерпевшим в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами и их семьям, является гуманитарной обязанностью и факультативной функцией Совета ИКАО, предусмотренными в статье 55 (c) Чикагской конвенции;

- государства должны придерживаться единого порядка действий в отношении пострадавших в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами и их семей;

- авиаперевозчик, воздушное судно которого пострадало в авиационном происшествии, как правило, располагает оптимальными возможностями для оказания помощи семьям сразу же после происшествия;

- члены семей лиц, пострадавших в авиационном происшествии с гражданским воздушным судном, независимо от места происшествия или национальной принадлежности пострадавших, испытывают схожие общечеловеческие нужды и эмоциональные потребности;

- общественность по-прежнему будет уделять пристальное внимание ходу проводимых государствами расследований, а также гуманитарным аспектам авиационных происшествий с гражданскими воздушными судами.

В итоге Ассамблея:

- призвала Договаривающиеся государства вновь подтвердить свою приверженность принципу оказания поддержки пострадавшим в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами и членам их семей;

- настоятельно призвала Договаривающиеся государства в сотрудничестве с ИКАО и другими государствами в оперативном порядке рассмотреть, разработать и внедрить правила и программы оказания поддержки пострадавшим в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами и членам их семей;

- настоятельно призвала государства, в которых действуют правила и программы по оказанию помощи пострадавшим в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами и их семьям, предоставить ИКАО необходимую информацию в целях оказания возможного содействия другим государствам;

- настоятельно призвала Совет разработать материал, который может включать Стандарты и Рекомендуемую практику и в котором говорится о необходимости принятия Договаривающимися государствами и их авиаперевозчиками правил и программ оказания поддержки пострадавшим в авиационных происшествиях с гражданскими воздушными судами и членам их семей.

В резолюции № 2 Международной конференции по воздушному праву, проходившей с 10 по 28 мая 1999 года в Монреале, признаются трагические последствия, к которым приводят авиационные происшествия. Принимая во внимание тяжелое положение семей жертв авиационных происшествий, Конференция учла их безотлагательные экономические потребности. Исходя из этого, Конференция настоятельно призвала авиаперевозчиков незамедлительно производить предварительные выплаты, основанные на безотлагательных экономических потребностях пострадавших в авиационных происшествиях и их семей. Конференция также рекомендовала государствам – участникам *Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок* (Doc 9740), принятой в Монреале 28 мая 1999 года, принять соответствующие меры в соответствии с национальным законодательством для содействия таким действиям перевозчиков.

В 2001 году во исполнение резолюции A32-7 Ассамблеи ИКАО выпустила циркуляр под названием *"Инструктивный материал по оказанию помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям"* (циркуляр 285). В 2005 году в Приложение 9 *"Упрощение формальностей"* были включены положения об упрощении въезда в государство, в котором имело место авиационное происшествие, членов семей пострадавших в этом авиационном происшествии.

16 марта 2012 года Совет на 10-м заседании своей 195-й сессии согласился создать Целевую группу по основным принципам оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях (AVPTF) для разработки документа с изложением основных принципов оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям. Такой документ под названием *"Основные принципы ИКАО по вопросу оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям"* (Doc 9998) был опубликован в мае 2013 года.

Данный документ заменяет циркуляр 285, соответствующий инструктивный материал которого обновлен и дополнен с учетом накопленного опыта и событий в области оказания помощи семьям.

Разрабатываемые авиаэксплуатантами, эксплуатантами аэропортов и правительствами планы оказания помощи семьям предусматривают оказание соответствующих услуг и порядок постоянного и своевременного информирования выживших в авиационных происшествиях и членов семей погибших, для того чтобы можно было удовлетворять их основополагающие потребности и запросы и принимать соответствующие меры. Планы оказания помощи семьям требуют совместного планирования и реагирования со стороны авиаэксплуатантов, эксплуатантов аэропортов государства места происшествия, неправительственных организаций и специализированных коммерческих фирм. Независимо от тяжести происшествия пострадавшие и члены их семей должны получать необходимую помощь. В связи с различиями в масштабах и обстоятельствах авиационных происшествий объем ресурсов, необходимых для оказания помощи семьям, может колебаться в широких пределах. Поэтому при планировании на случай таких событий необходимо предусматривать, чтобы при крупном авиационном происшествии оказываемая пострадавшим и их семьям помощь была адекватной и достаточной.

Информация о ходе расследования авиационного происшествия должна своевременно предоставляться соответствующим полномочным органом, которым обычно является полномочный орган по расследованию авиационных происшествий государства, проводящего расследование. В данном документе содержатся рекомендации на этот счет.

Несмотря на то, что программа оказания помощи семьям конкретно направлена на учет потребностей пострадавших и членов их семей, она полезна также для авиаэксплуатанта и государства (государств), задействованных в предоставлении помощи. Принимаемые государством или авиаэксплуатантом меры гуманитарного характера в официальном порядке реализуются в рамках процесса оказания помощи семьям. Этот процесс также обеспечивает постоянное информирование пострадавших и членов семей, что позволяет бороться со слухами и снимать вопросы, вызывающие обеспокоенность. Кроме того, программа оказания помощи семьям позволяет государству или авиаэксплуатанту доводить до пострадавших и членов их семей реальную информацию относительно видов поддержки и хода расследования авиационного происшествия. Программа позволяет также учитывать и удовлетворять ожидаемые потребности общественности, средств массовой информации и должностных лиц. Некоторые государства также обнаружили, что пострадавшие и члены их семей становятся активистами, выступающими за повышение уровня безопасности полетов.

Цель данного документа заключается в изложении инструктивного материала относительно форм помощи, которая может оказываться пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям, и возможных способов оказания такой помощи. Он предназначен для того, чтобы повысить степень готовности всех задействованных сторон, облегчить координацию действий между ними и изложить масштабы их участия. В данном документе также рассматриваются вопросы разработки и принятия государствами и их авиаэксплуатантами необходимого законодательства, нормативных положений и/или политики, касающихся оказания поддержки пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям.

Инструктивный материал разбит на следующие главы:

a) глава 1, содержащая определения и используемые в данном документе термины;

b) глава 2, посвященная получателям оказываемой семьям помощи и содержащая инструктивные указания по определению состава семьи;

c) глава 3, содержащая инструктивные указания по предоставлению услуг в рамках различных форм помощи семьям, включая предоставление информации о расследовании;

d) глава 4, содержащая информацию о том, когда следует оказывать помощь семьям;

e) глава 5, содержащая информацию об ответственности государства, авиаэксплуатанта и других сторон, участвующих в предоставлении помощи семьям;

f) глава 6, содержащая инструктивные указания по разработке плана оказания помощи семьям;

g) глава 7, в которой содержится заключение.

В добавлениях к данному документу приводятся выдержки из законодательства ряда государств по данному вопросу, образец плана оказания помощи семьям и используемый одной из авиакомпаний инструктивный материал по законам, обычаям и этнокультурным особенностям в пунктах назначения по всему миру, приведенный с любезного разрешения Управления полиции Новой Зеландии.

Положения и инструктивный материал по вопросу помощи, которая может оказываться пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям, содержатся в следующих документах ИКАО:

a) Приложение 9 *"Упрощение формальностей"*;

b) *Основные принципы ИКАО по вопросу оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям* (Doc 9998).

ПУБЛИКАЦИИ, НА КОТОРЫЕ ДАЮТСЯ ССЫЛКИ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ

Указанные ниже публикации, на которые даются ссылки в данном документе, доступны в режиме онлайн:

- *Справочник по опознанию жертв катастроф*, Международная организация уголовной полиции (ИКПО-ИНТЕРПОЛ), сайт: http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI;

- *Организация работы с трупами людей,* Панамериканская организация здравоохранения/Всемирная организация здравоохранения, сайт: http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf;

- *Федеральный план оказания помощи семьям при авиационных происшествиях*, Национальный совет по безопасности на транспорте, Соединенные Штаты Америки, сайт: http://www.ntsb.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Страница

Глава 1. Терминология 1-1
Авиаэксплуатант 1-1
Авиационное происшествие 1-1
Выживший 1-2
Государство места события 1-2
Координатор/координирующая организация 1-3
Полномочный орган по расследованию авиационных происшествий 1-3
Помощь семьям 1-3
Пострадавший/жертва 1-3
Семья 1-4
Стороны, предоставляющие помощь семьям 1-4
Эксплуатант аэропорта 1-4

Глава 2. Получатели помощи семьям 2-1

Глава 3. Формы помощи семьям 3-1
Подтверждение факта участия члена семьи в авиационном происшествии 3-1
Предоставление оперативной информации 3-2
Опознание, хранение и возврат человеческих останков 3-3
Охрана, обработка и возврат личных вещей 3-3
Кризисное консультирование 3-4
Срочная финансовая помощь 3-4
Иммиграционные и таможенные формальности 3-4
Предоставление информации об услугах 3-4
Посещение места происшествия 3-5
Возможность уединения и безопасность 3-6
Юридические консультации 3-6
Связь с семьями 3-6
Мемориалы и мемориальные службы 3-6
Ассоциации семей 3-6
Предоставление информации о расследовании происшествия 3-7
Соображения этнокультурного и религиозного характера 3-8

Глава 4. Когда следует оказывать помощь семьям 4-1

Глава 5. Стороны, предоставляющие помощь семьям 5-1
Правительство 5-1
Авиаэксплуатант 5-5
Эксплуатанты аэропортов 5-6
Третьи стороны 5-7
Ассоциации семей 5-7

Страница

Глава 6. Разработка и введение в действие плана оказания помощи семьям 6-1
Этап 1. Определение категорий происшествий, для которых разрабатывается план 6-1
Этап 2. Определение видов оказываемой помощи 6-2
Этап 3. Определение организаций, которые будут предоставлять помощь 6-5
Этап 4. Подготовка проекта плана 6-7
Этап 5. Анализ плана 6-8
Этап 6. Введение плана в действие 6-9
Этап 7. Периодическое апробирование плана 6-9

Глава 7. Заключение 7-1

Добавления

Добавление 1. Выдержки из законодательных положений ряда государств по вопросу оказания помощи семьям:
Австралия ..... Доб 1-2
Бразилия ..... Доб 1-11
Европейский союз ..... Доб 1-17
Китай ..... Доб 1-19
Республика Корея ..... Доб 1-27
Соединенные Штаты Америки ..... Доб 1-28
Япония ..... Доб 1-35

Добавление 2. Выдержки из принятого в Соединенных Штатах Америки плана оказания помощи семьям при авиационных катастрофах ..... Доб 2-1

Добавление 3. Образец используемого одной из авиакомпаний инструктивного материала по законам, обычаям и этнокультурным особенностям в различных пунктах назначения ее международных рейсов ..... Доб 3-1

Глава 1

ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1 Представленные ниже термины приводятся для того, чтобы читатель понимал их значение в контексте данного документа. К этим терминам относятся: авиационное происшествие; полномочный орган по расследованию авиационных происшествий; эксплуатант аэропорта; координатор/координирующая организация; семья; помощь семьям; стороны, предоставляющие помощь семьям; государство места события; выживший; пострадавший/жертва. Определения указанных терминов применимы только к основной части данного документа, а не к добавлениям, которые подготовлены независимо от ИКАО.

АВИАЭКСПЛУАТАНТ

1.2 Авиаэксплуатантом является лицо, организация или предприятие, занимающиеся эксплуатацией воздушных судов или предлагающие свои услуги в этой области.

АВИАЦИОННОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ

1.3 В Приложении 13 *"Расследование авиационных происшествий и инцидентов"* к *Конвенции о международной гражданской авиации* содержится следующее определение термина "авиационное происшествие":

> Событие, связанное с использованием воздушного судна, которое, в случае пилотируемого воздушного судна, имеет место с момента, когда какое-либо лицо поднимается на борт воздушного судна с намерением совершить полет, до момента, когда все находившиеся на борту лица покинули воздушное судно, или, в случае беспилотного воздушного судна, происходит с момента, когда воздушное судно готово стронуться с места с целью совершить полет, до момента его остановки в конце полета и выключения основной силовой установки и в ходе которого:
>
> a) какое-либо лицо получает телесное повреждение со смертельным исходом или серьезное телесное повреждение в результате:
>
> – нахождения в данном воздушном судне, или
> – непосредственного соприкосновения с какой-либо частью воздушного судна, включая части, отделившиеся от данного воздушного судна, или
> – непосредственного воздействия струи газов реактивного двигателя,
>
> *за исключением* тех случаев, когда телесные повреждения получены в результате естественных причин, нанесены самому себе, либо нанесены другими лицами, или когда телесные повреждения нанесены безбилетным пассажирам, скрывающимся вне зон, куда обычно открыт доступ пассажирам и членам экипажа; или
>
> b) воздушное судно получает повреждения или происходит разрушение его конструкции, в результате чего:

– нарушается прочность конструкции, ухудшаются технические или летные характеристики воздушного судна и
– обычно требуется крупный ремонт или замена поврежденного элемента,

за исключением случаев отказа или повреждения двигателя, когда поврежден только один двигатель (включая его капоты или вспомогательные агрегаты), воздушные винты, законцовки крыла, антенны, датчики, лопатки, пневматики, тормозные устройства, колеса, обтекатели, панели, створки шасси, лобовые стекла, обшивка воздушного судна (например, небольшие вмятины или пробоины), или имеются незначительные повреждения лопастей несущего винта, лопастей хвостового винта, шасси и повреждения, вызванные градом или столкновением с птицами (включая пробоины в обтекателе антенны радиолокатора); или

c) воздушное судно пропадает без вести или оказывается в таком месте, где доступ к нему абсолютно невозможен.

ВЫЖИВШИЙ

1.4 Пострадавшее лицо, которое во время авиационного происшествия не получило телесных повреждений, приведших к смерти.

ГОСУДАРСТВО МЕСТА СОБЫТИЯ

1.5 В Приложении 13 этот термин определяется как "Государство, на территории которого имело место авиационное происшествие или инцидент".

1.6 Приложение 13 содержит три положения, касающиеся расследования авиационного происшествия в том случае, когда невозможно определенно установить, что место авиационного происшествия находится над территорией какого-либо государства. Эти положения, включенные в главу 5 этого Приложения, приводятся ниже:

Государство регистрации

5.3 Если невозможно определенно установить, что место авиационного происшествия или серьезного инцидента находится на территории какого-либо государства, государство регистрации назначает и проводит любое необходимое расследование авиационного происшествия или серьезного инцидента. Однако оно может передать целиком или частично проведение расследования другому государству по взаимной договоренности или согласию.

5.3.1 Государства, расположенные в непосредственной близости от места авиационного происшествия в международных водах, оказывают любое возможное содействие, а также удовлетворяют просьбы государства регистрации.

5.3.2 **Рекомендация.** Если государство регистрации не является Договаривающимся государством и не намерено проводить расследование в соответствии с положениями Приложения 13, то государству эксплуатанта, или, если оно не в состоянии сделать этого, государству разработчика, или государству-

изготовителю следует принять меры по назначению и проведению расследования. Однако такое государство может передавать целиком или частично проведение всего расследования другому государству по взаимной договоренности и согласию.

1.7 Если авиационное происшествие имеет место вне территории какого-либо государства, государство регистрации воздушного судна может обратиться к другим государствам с просьбой оказать содействие в предоставлении помощи семьям.

КООРДИНАТОР/КООРДИНИРУЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

1.8 Координатором или координирующей организацией является лицо или организация, которое/которая должно/должна обеспечивать надлежащее сочетание необходимых ресурсов и взаимодействие организаций в целях предоставления точной информации и оказания оптимальной помощи пострадавшим и их семьям.

1.9 Вопрос назначения координатора требует тщательного рассмотрения для того, чтобы обеспечить полное задействование потенциальных ресурсов в максимально сжатые сроки и с наименьшими затратами. Координатор должен следить за тем, чтобы различные организации не уклонялись от своей заранее предусмотренной роли по специальным соглашениям, и за тем, чтобы не возникало конфликтов в ситуации, когда различные организации должны предоставлять одинаковую информацию и помощь. Через координатора/координирующую организацию также может осуществляться связь между семьями и государственными организациями.

ПОЛНОМОЧНЫЙ ОРГАН ПО РАССЛЕДОВАНИЮ АВИАЦИОННЫХ ПРОИСШЕСТВИЙ

1.10 Согласно Приложению 13 полномочным органом по расследованию авиационных происшествий является государственное учреждение, орган или комиссия, несущая основную ответственность за расследование авиационных происшествий. В некоторых государствах этот полномочный орган называют полномочным органом по расследованиям в сфере безопасности полетов.

ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ

1.11 Помощь семьям заключается в предоставлении услуг и информации в целях удовлетворения запросов и потребностей пострадавших в авиационных происшествиях и их семей. Различные формы помощи семьям, которая может потребоваться по следам авиационного происшествия, рассматриваются в главе 3.

1.12 Рассматриваемая в настоящем документе помощь семьям относится ко всем пострадавшим в авиационном происшествии и их семьям, независимо от масштабов и обстоятельств происшествия.

ПОСТРАДАВШИЙ/ЖЕРТВА

1.13 Пострадавшим/жертвой является лицо на борту воздушного судна или любое лицо вне воздушного судна, которое является непреднамеренным непосредственным участником авиационного происшествия. Пострадавшими/жертвами могут быть члены экипажа, коммерческие пассажиры, некоммерческие пассажиры и третьи стороны.

СЕМЬЯ

1.14 Определение "состава" семьи является важным предварительным условием при планировании предоставления помощи семьям, поскольку размер и состав семьи непосредственным образом влияет на организационную сторону вопроса.

1.15 При определении тех, кто является членом семьи, необходимо учитывать как культурные соображения, так и социальные связи, и результат такого определения вполне может отличаться от того, что обычно охватывается таким термином, как "близкий родственник" (т. е. лицо, юридически ответственное за наследство умершего). Необходимо выработать такое определение, которое было бы достаточно гибким и надлежащим образом учитывало соответствующие этому этнокультурные особенности.

1.16 Право лица на получение различной помощи может зависеть от степени гибкости, проявленной при определении того, кто является членом семьи. Например:

a) ответы на запросы относительно лиц, являющихся участниками авиационного происшествия, будут предоставляться широкому кругу запрашивающих, многие из которых не будут иметь прямой связи с этими лицами;

b) первичное уведомление семьям пассажиров может направляться также членам семей выживших пассажиров;

c) посещать место авиационного происшествия и участвовать в мемориальных мероприятиях могут лица, которые имели особые отношения с теми, кто погиб в результате происшествия;

d) срочная финансовая помощь будет конкретно адресована тем членам семьи, которые являются по закону иждивенцами пострадавшего/жертвы.

1.17 Во избежание повторения далее во всех случаях, когда речь идет о членах семей пострадавших в авиационном происшествии, будут использоваться слова "семья" и "семьи".

СТОРОНЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ

1.18 Сторонами, предоставляющими помощь семьям, являются организации, играющие определенную роль в предоставлении такой помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям, например: ведомства и организации государства, в котором имело место происшествие; авиаэксплуатант; эксплуатанты аэропортов; третьи стороны (например, неправительственные организации по оказанию помощи и коммерческие фирмы); и ассоциации семей.

ЭКСПЛУАТАНТ АЭРОПОРТА

1.19 Эксплуатантом аэропорта считается лицо, организация или предприятие, занимающееся эксплуатацией аэропорта.

Глава 2

ПОЛУЧАТЕЛИ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

2.1 Цель оказания помощи семьям заключается в том, чтобы в максимально возможной степени удовлетворить запросы и потребности пострадавших и их семей и предоставить им в удобной форме фактическую информацию о ходе расследования авиационного происшествия. В соответствии с положениями Приложения 13 выживших и членов семей следует с самого начала информировать о целях расследования. Для оказания помощи семьям необходимо задействовать различные ресурсы, с тем чтобы обеспечить следующее:

a) информацию о том, что имело место авиационное происшествие, т. е. первичное уведомление о происшествии;

b) информацию о мерах аварийного реагирования в связи с происшествием;

c) информацию о местонахождении и состоянии пострадавших, а также об эвакуации, опознании останков и распоряжении ими (как опознанными, так и неопознанными);

d) информацию относительно извлечения, определения принадлежности и возврата личных вещей;

e) информацию о процессе расследования и его целях, ходе расследования и обнародование результатов расследования;

f) координацию поездок в центр оказания помощи семьям и размещение в нем, а также оказание помощи тем, кто не совершает поездку;

g) координацию посещений места происшествия, если доступ к нему практически возможен, с учетом соображений безопасности;

h) удовлетворение срочных финансовых потребностей (за исключением расходов, связанных с возможным будущим судебным разбирательством, возмещением ущерба или судебными приговорами);

i) социальную, эмоциональную и психологическую поддержку.

2.2 Наиболее трудным и наиважнейшим аспектом процесса планирования, пожалуй, является определение состава семьи и тех, кто имеет право на помощь. К тем, кто имеет право на помощь, как правило, относят супругов (супруг), законных партнеров, братьев и сестер, детей и родителей пострадавших/жертв, а также лиц, признаваемых в качестве членов семьи согласно соответствующему национальному законодательству. В интересах справедливости могут делаться исключения. Принимая во внимание этнокультурные различия, важно обеспечить одинаковое отношение ко всем пострадавшим/жертвам.

2.3 Концепция семьи в разных культурах и группах населения не одинакова. Наиболее разумный подход с самого начала – это иметь широкое и всестороннее определение, должным образом учитывающее существующие в государствах требования в отношении не являющихся членами семьи лиц, которые могут отвечать за ведение юридических дел умершего. Конкретные определения могут не охватывать тех, кто поддерживает и консультирует семью. Обычно членами семьи являются супруги, законные партнеры, братья и сестры, дети и родители пострадавшего/жертвы. Однако в более расширенном составе семьи могут быть и

другие лица, которые оказывают поддержку тем, кого затронуло происшествие, в том числе родственники со стороны мужа или жены, друзья семьи, иждивенцы и коллеги.

2.4 С точки зрения государства существуют также юридические определения в отношении членов семьи, имеющих право на вознаграждения, связанные со страховыми выплатами, завещаниями, решениями по наследственным делам и юридическими процедурами. Кроме того, в зависимости от законодательства государств могут существовать юридические ограничения относительно того, кто может получать определенные услуги. Поскольку оказание услуг связано с расходами, сторонам, предоставляющим услуги, необходимо рассматривать вопрос разумного ограничения количества членов семьи, получающих бесплатные услуги.

2.5 После того, как пострадавшие/жертвы установлены, дальнейшую помощь следует оказывать только выжившим и близким родственникам погибших, которые, по мнению сторон, предоставляющих помощь семьям, имеют законное право на такую помощь. Определение тех, кто имеет право на помощь, имеет большое значение для обеспечения справедливого отношения к членам семей и выжившим.

2.6 Соблюдение принципа равенства при предоставлении информации и услуг всем заинтересованным сторонам (например, выжившим, членам семей и членам экипажа) исключает возможность возникновения ощущения предвзятого или особого отношения. Несмотря на необходимость особого учета любых индивидуальных групп, вовлеченных в авиационное происшествие (например, определенных групп пассажиров, таких как школьные группы, спортивные команды и туристические группы), авиаэксплуатант и другие стороны, оказывающие помощь, должны стремиться к соблюдению принципа равенства.

2.7 Предоставляемая непосредственная помощь может различаться по своему характеру, например, семьям погибших необходимо оказывать помощь путем предоставления информации о процессе опознания жертв, перевозке останков и организации похорон при надлежащем учете этнокультурных и религиозных особенностей. Раненым требуется помощь в покрытии расходов на лечение, возвращении к местам их проживания и по уходу в будущем.

2.8 Кроме того, могут поступать запросы на оказание помощи в возврате личных вещей, оказании услуг психотерапевта, обеспечении возможности уединения, юридическом консультировании, посещении места происшествия, организации поездок и проживания, осуществлении контактов с соответствующими учреждениями и организациями. Помимо этого от членов семей и выживших могут поступать просьбы предоставить информацию о ходе расследования авиационного происшествия.

2.9 Количество людей, которым может предоставляться информация о расследовании авиационного происшествия, превышает количество людей, которым оказываются услуги. Если такая информация предоставляется по социальным сетям или посредством электронной почты, она может быть перенаправлена первоначальными получателями другим сторонам, включая средства массовой информации. Поэтому ко всей предоставляемой информации следует относиться как к открытой.

Глава 3

ФОРМЫ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

3.1 Стороны, планирующие и предоставляющие помощь семьям, должны исходить из того, что члены семей и выжившие могут происходить из разной культурной среды и исповедовать ценности, требующие особого понимания и учета. Соображения такого рода могут касаться периода траура, вида религиозных обрядов и участия в них, отношения к человеческим останкам и организации мемориалов.

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТА УЧАСТИЯ ЧЛЕНА СЕМЬИ В АВИАЦИОННОМ ПРОИСШЕСТВИИ

3.2 После авиационного происшествия самым необходимым видом информации является подтверждение того, было ли лицо, о котором интересуются члены семьи, участником происшествия. Возможность предоставления такой информации зависит от наличия точной и достаточно детальной пассажирской ведомости, позволяющей надежно подтвердить личность каждого пассажира. При подготовке пассажирской ведомости зачастую возникает противоречие между необходимостью обеспечения ее точности и своевременностью ее представления; предпочтение следует отдавать точности. Следует стремиться к возможно скорейшей подготовке и обновлению информации на основе пассажирской ведомости.

3.3 В некоторых государствах применяются нормы и правила обеспечения неприкосновенности частной жизни, которые защищают персональные данные пострадавших в авиационных происшествиях и членов их семей. В связи с этим задержки в предоставлении пассажирских ведомостей могут негативно сказаться на эффективности полномочных органов, ответственных за координацию и оказание помощи семьям.

3.4 После подготовки точной пассажирской ведомости авиаэксплуатантам следует быть готовыми к использованию следующих двух способов уведомления:

a) Для установления связи с членами семей авиаэксплуатант должен иметь подготовленный персонал / операторов, которые могут использовать для этого контактную информацию, предоставленную пассажирами (например, номера часто летающих клиентов, данные кредитных карточек или информацию для срочной связи, содержащуюся в данных регистрации пассажиров). Эти операторы должны быть специально подготовлены для эффективного общения с лицами, находящимися в состоянии эмоционального стресса, и должны уметь предоставить основную информацию о дальнейших шагах в рамках процесса оказания помощи членам семей.

b) Авиаэксплуатант должен выделить и обнародовать номер телефона, по которому члены семей могли бы бесплатно позвонить для того, чтобы узнать, значится ли фамилия того или иного пассажира в пассажирской ведомости. Телефонная система должна позволять принимать большое количество звонков. После того, как наличие фамилии пассажира в ведомости подтверждено, операторы должны предоставить общую информацию о последующих шагах в рамках процесса оказания помощи членам семей. Оператор должен осторожно установить причины интереса, проявляемого к какому-либо пассажиру звонящим, а затем переправить запрос соответствующей стороне, предоставляющей помощь семьям. Звонки могут поступать от:

1) членов семьи, друзей, коллег и т. д., которые знают о маршруте поездки пассажира;

2) членов семьи, друзей, коллег и т. д., которые не имеют четкого представления о планах поездки соответствующего пассажира;

3) лиц, не имеющих близкого отношения к пассажиру, например, от журналистов.

3.5 В идеале, первым лицом, которое уведомляется об участии члена семьи в авиационном происшествии, должен быть ближайший родственник. После того, как это лицо получает уведомление, оно затем определяет, существуют ли какие-либо другие лица, которые имеют законное основание интересоваться пострадавшим и должны быть извещены. Если с просьбой подтвердить участие пострадавшего в происшествии звонит лицо, не являющееся близким родственником, желательно тактично осведомиться о том, был ли уже осведомлен об этом ближайший родственник. Членов семьи следует также попросить назначить одного или нескольких основных контактных лиц для того, чтобы обеспечить обмен информацией между членами семьи, которых затрагивает факт участия пострадавшего в происшествии. Опыт показывает, что для обеспечения информированности в рамках семьи может потребоваться в среднем 4–6 контактных лиц на семью. Для связи предпочтительно использовать телефон и электронную почту.

3.6 На соответственно измененном веб-сайте авиаэксплуатанта следует подтвердить факт происшествия, обнародовать номер телефона для бесплатных звонков и разместить другую необходимую информацию, например, сведения о рейсе. Размещение на веб-сайте эксплуатанта пассажирской ведомости не следует рассматривать в качестве уведомления об участии в происшествии. Членам семей, обнаружившим в ведомости какую-либо фамилию, все равно нужно предоставлять уведомление, помощь и информацию, а к их звонкам авиаэксплуатанту следует относиться как указано в п. 3.4 b).

3.7 Авиаэксплуатанту и эксплуатанту аэропорта, возможно, также придется удовлетворять потребности членов семей или друзей, собравшихся в аэропортах вылета и прилета. В этом процессе будут задействованы агенты по продаже билетов, сотрудники, обслуживающие выходы на посадку, сотрудники службы безопасности и другие аэропортовые служащие. Следует с осторожностью относиться к сообщению, размещаемому на информационных табло прилета и вылета (предпочтение можно отдавать такому сообщению общего характера, как "Обратитесь к агенту"). Часто для сбора членов семей и предоставления им какой-либо первичной информации в аэропорту используется безопасное и охраняемое помещение. Членов семей и/или друзей могут сопровождать в это не доступное для посторонних место специально выделенные сотрудники. Авиаэксплуатанту не следует для осуществления уведомления зачитывать вслух для таких групп фамилии из пассажирской ведомости. Он должен, скорее, предоставить собравшейся группе любую выверенную фактическую информацию о происшествии.

3.8 Авиаэксплуатант должен тщательно продумать решение о том, каким организациям или лицам можно направлять копию пассажирской ведомости, при этом он должен следовать любым соответствующим нормативным положениям государства. Следует принимать меры к защите любых персональных данных, которые могут содержаться в ведомости. Если авиаэксплуатанты решают обнародовать пассажирскую ведомость, они должны рассмотреть вопрос получения согласия членов семей на включение в список фамилий пострадавших/жертв.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОПЕРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

3.9 После установления контакта с членами семей им следует предоставить оперативную информацию о последующих шагах в рамках процесса оказания помощи семьям. Такая информация включает сведения о том, как авиаэксплуатант будет организовывать поездку к месту происшествия, как персонал авиаэксплуатанта будет общаться с членами семей в дальнейшем и как будут удовлетворяться любые насущные потребности.

ОПОЗНАНИЕ, ХРАНЕНИЕ И ВОЗВРАТ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОСТАНКОВ

3.10 Эвакуация, хранение и опознание выживших, безвестно отсутствующих, раненых и смертельно раненых пострадавших, а также возврат человеческих останков являются очень важными этапами процесса оказания помощи семьям. В зависимости от обстоятельств происшествия извлечение останков может быть затруднено. процесс опознания также может быть длительным и трудоемким, к тому же правовые нормы часто требуют проведения аутопсии погибших в катастрофах. Для получения прижизненных данных (таких как стоматологические карты,медицинские карты, отпечатки пальцев и образцы ДНК), необходимых для опознания, требуется участие членов семей и других лиц. В большинстве случаев в государстве имеется полномочный орган, отвечающих за опознание пострадавших/жертв. Дополнительная информация о процессе опознания пострадавших/жертв доступна на веб-сайте Международной организации уголовной полиции (ИКПО-ИНТЕРПОЛ): http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI.

3.11 При некоторых происшествиях, несмотря на принятие исчерпывающих мер, опознать некоторые останки не представляется возможным. В таких случаях судебно-медицинский орган должен располагать информацией о всех местных законах, касающихся дальнейших действий в отношении неопознанных останков. Некоторые государства информируют членов семьи о существовании неопознанных останков и просят их взаимодействовать с полномочными органами, ответственными за эвакуацию и опознание пострадавших/жертв, для того, чтобы спланировать, как распорядиться этими останками. Подробный инструктивный материал по данному вопросу содержится в руководстве Панамериканской организации здравоохранения/Всемирной организации здравоохранения под названием *"Работа с трупами людей в условиях катастроф"*, которое размещено на веб-сайте: http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf.

3.12 В условиях, когда процесс эвакуации и опознания расчлененных останков носит затяжной характер, членов семей следует спрашивать, хотели бы они получать информацию о результатах опознания в будущем и о том, хотели бы они, чтобы эти останки были возвращены им.

3.13 Спасание и госпитализация раненых является одной из важных функций местных служб оперативного реагирования и поэтому входит в обязанности местного органа власти. Отслеживание раненых в больницах часто входит в обязанности местных аварийно-спасательных медицинских служб. Для установления местонахождения и личности таких пострадавших с ранениями авиаэксплуатант должен работать во взаимодействии с местной организацией по реагированию на чрезвычайные ситуации и предоставлять необходимую информацию соответствующим членам семьи.

3.14 Необходимо также вести учет не пострадавших выживших. Первыми вступают в контакт с ними сотрудники службы оперативного реагирования, и необходимо выработать механизм для регистрации их персональных данных и местонахождения. Авиаэксплуатанты должны получать эту информацию и предоставлять услуги этим пострадавшим.

ОХРАНА, ОБРАБОТКА И ВОЗВРАТ ЛИЧНЫХ ВЕЩЕЙ

3.15 Членам семей и выжившим требуются заверения в том, что приняты меры к тому, чтобы с личными вещами правильно обращались и чтобы они возвращались законным владельцам. Охрана личных вещей обычно входит в обязанности авиаэксплуатанта, работающего во взаимодействии с полицией и организацией, в ведении которой находятся останки. Иногда некоторые предметы используются вначале органом по расследованию происшествия или полицией в качестве доказательств. Неопознанные личные вещи следует фотографировать и распространять фотографии среди членов семей для опознания. Передачу таких фотографий следует осуществлять в присутствии обслуживающего лица, близкого друга или священнослоужителя и т. д.

3.16 Некоторые авиаэксплуатанты привлекают к работе с личными вещами сторонних подрядчиков. Для того чтобы члены семьи могли увидеть изображения неопознанных личных вещей и востребовать их, подрядчики используют либо печатный каталог, либо защищенный паролем веб-сайт.

КРИЗИСНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

3.17 Кризисное консультирование выживших и членов их семей практикуется во многих странах. Формы такой поддержки могут быть разными: от оказания неотложной психологической помощи и предоставления практических советов по организации жизни после происшествия до проведения более серьезных психотерапевтических процедур в долгосрочном плане. Оказание поддержки семьям требует хорошо согласованной организации, которая не должна ложиться на плечи психиатров. Психиатры должны быть озабочены исключительно обеспечением благополучия семей.

СРОЧНАЯ ФИНАНСОВАЯ ПОМОЩЬ

3.18 Семьи и выжившие часто нуждаются в срочной финансовой помощи. В частности, им требуются средства, необходимые для удовлетворения их насущных потребностей. Авансовые выплаты производятся с учетом насущных потребностей семей, связанных с существующими финансовыми обязательствами, при этом доказательств наличия таких обязательств не требуется.

ИММИГРАЦИОННЫЕ И ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

3.19 Членам семей и выжившим часто требуется помощь в прохождении иммиграционных и таможенных формальностей. Выжившим, которые утратили в результате происшествия документы, удостоверяющие их личность, и билеты, требуется помощь для того, чтобы они могли завершить свою поездку. У членов семей может возникнуть необходимость в поездке к месту происшествия, посещении больницы или другого места для встречи с пострадавшими, получившими телесные повреждения, участия в мемориальных службах или посещения государства места события по причинам, непосредственно связанным с происшествием. Помощь иммиграционных и таможенных властей требуется также для отправки на родину человеческих останков и личных вещей. Дополнительная информация содержится в разделе I *"Оказание помощи пострадавшим в авиационном происшествии и их семьям"* (частично приводится в п. 5.2 настоящего документа) главы 8 Приложения 9 *"Упрощение формальностей"* к *Конвенции о международной гражданской авиации*.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ УСЛУГАХ

3.20 Основополагающее значение для эффективного осуществления программы помощи семьям имеет обеспечение непрерывного потока информации. Следует прилагать все усилия к тому, чтобы выделенные каждой семьей контактные лица доводили информацию до сведения всей семьи. Члены семей и выжившие стремятся как можно скорее получить сведения по таким насущным вопросам, как:

a) организационные вопросы: поездка к месту происшествия, место проживания при нахождении вдали от дома и продолжение поездки (для выживших);

b) финансовая помощь: помощь в оплате первоочередных нужд и дальнейшая финансовая поддержка, если таковая будет оказываться;

c) поиск, эвакуация, опознание и отправка на родину останков, а также выдача свидетельств о смерти;

d) распоряжение личными вещами;

e) кризисное и духовное консультирование;

f) соображения долгосрочного характера: мемориальные службы, мемориальные места и массовое погребение любых неопознанных останков.

3.21 Если сторон, предоставляющих помощь, несколько, то между ними должно заключаться соглашение о координации связи. Письменные сообщения следует переводить на основные языки, используемые членами семей.

ПОСЕЩЕНИЕ МЕСТА ПРОИСШЕСТВИЯ

3.22 При доступности места происшествия его посещение членами семьи и выжившими в посттравматический период имеет важное значение и практикуется повсеместно. Такие посещения должны планироваться в тесном взаимодействии с полномочным органом по расследованию происшествий, в частности, для обеспечения того,чтобы это не оказывало негативного влияния на ход расследования. Вопросы, требующие рассмотрения, включают организацию связанных с таким посещением поездок, сопровождение членов семей при нахождении на месте происшествия и организацию их проживания до момента выезда из государства. Семьям может потребоваться помощь по уходу за малолетними детьми, которых они привезли с собой. Опыт показывает, что семьи погибших предпочитают посещать место происшествия отдельно от выживших, тем не менее их следует спрашивать о том, что они думают на этот счет. Целесообразно также организовать посещение места происшествия отдельно членами семей пассажиров и семьями членов экипажа. В некоторых случаях посещение места происшествия членами семей практически нецелесообразно по соображениям безопасности, ввиду его удаленности или недоступности. В случае подозрений на наличие уголовных аспектов судебные власти могут ограничивать посещение места происшествия.

3.23 Перед посещением места происшествия членов семей и выживших следует проинформировать о порядке посещения и о том, что они увидят, услышат и какие запахи они почувствуют. Лучшей организации посещения места происшествия будет способствовать согласование доставки членов семей из одного центрально расположенного места (центра оказания помощи семьям) до места происшествия. До посещения следует предварительно определить его продолжительность. Организовывать посещение места происшествия следует только после того, как человеческие останки и личные вещи с него убраны или не находятся в поле зрения. Во время посещения места происшествия мероприятия по расследованию проводиться не должны. И наконец, представители прессы к участию в посещении места происшествия не допускаются. В целях защиты членов семей и обломков место происшествия должно охраняться сотрудниками службы безопасности и иметь ограждение. До и во время посещения необходимо обеспечивать присутствие персонала, способного оказать психотерапевтическую, срочную медицинскую и духовную помощь. Следует выделить помещение для того, чтобы члены семей могли совершить религиозные обряды и оставить памятные вещи, записи и т. д. Решение относительно того, как обходиться с этими вещами после отъезда членов семей, следует принимать до посещения места происшествия. Во время посещения места происшествия должны присутствовать должностные лица, знакомые с расследованием данного происшествия, процессом эвакуации и опознания жертв и мерами, применяемыми в отношении личных вещей, для того чтобы отвечать на вопросы.

ВОЗМОЖНОСТЬ УЕДИНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ

3.24 Огромное значение для членов семей и выживших имеет обеспечение им условий для уединения и безопасности. Важно предусмотреть наличие закрытых и тихих помещений. Любое место, выбранное для проживания членов семей и предоставления им информации (например, центр оказания помощи семьям), должно также охраняться для недопущения проникновения туда тех, кто не является членами семей. В целях охраны центров оказания помощи семьям некоторые авиаэксплуатанты используют систему пропусков.

ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

3.25 Члены семей и выжившие в течение некоторого времени находятся в состоянии шока. Обсуждать с ними юридические вопросы в таких условиях может быть преждевременным. Тем не менее, целесообразно обеспечить им доступ к первоочередной юридической информации общего характера. Такие услуги могут оказываться на безвозмездной основе местными ассоциациями юристов.

СВЯЗЬ С СЕМЬЯМИ

3.26 В оказании помощи семьям участвуют государственные организации, авиаэксплуатанты, эксплуатанты аэропортов, организации, предоставляющие помощь, гуманитарные организации и частные подрядчики. Каждой из этих сторон отводится конкретная роль, и их задача будет существенно облегчена, если семьи и выжившие будут знать об этой роли и о том, как можно связаться с каждой из сторон, участвующих в оказании помощи. Например, одно из государств выпустило брошюру с описанием роли каждой организации, участвующей в оказании помощи, со специально оставленными пустыми местами, куда можно заносить номера контактных телефонов и пр. для связи с каждой организацией.

МЕМОРИАЛЫ И МЕМОРИАЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ

3.27 Члены семей должны быть уверены в том, что они смогут участвовать во всех проводимых после происшествия мемориальных службах и в разработке проекта любого мемориального сооружения, воздвигаемого в память о погибших. Следует облегчать участие семей в планировании таких мероприятий. Следует также предусмотреть меры по постоянному уходу за мемориалами.

АССОЦИАЦИИ СЕМЕЙ

3.28 Члены семей, затронутых авиационным происшествием, могут пожелать создать ассоциацию для удовлетворения конкретных потребностей, таких как обмен опытом, организация мемориальных служб и обмен информацией. Несмотря на то что государственные организации и авиаэксплуатант должны поддерживать такие ассоциации, инициатива создания ассоциации семей должна исходить от семей и выживших, а не от государства или авиаэксплуатанта.

3.29 Ассоциации семей могут обладать уникальным опытом и глубоким пониманием вопросов оказания помощи семьям и могут выполнять роль "собеседников" при решении некоторых проблем оказания помощи семьям. В ряде государств некоторые ассоциации семей стали активными поборниками повышения уровня

безопасности полетов. Стороны, предоставляющие помощь семьям, должны обеспечивать поддержание связи с семьями и выжившими, не являющимися членами таких ассоциаций.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О РАССЛЕДОВАНИИ ПРОИСШЕСТВИЯ

3.30 По ходу расследования полномочный орган по расследованию происшествия должен периодически выпускать для членов семей и выживших информационные бюллетени, содержащие обновленную, выверенную информацию о ходе расследования, до того, как эта информация будет обнародована. По мере целесообразности семьи следует приглашать на публичные встречи, посвященные авиапроисшествию, и обеспечивать их экземплярами публикуемых обычным порядком в открытом доступе отчетов полномочного органа по расследованию. Семьи следует также уведомлять о предстоящем выпуске таких отчетов и о планируемых совещаниях, с тем чтобы они могли соответственно планировать свое участие. При предоставлении информации на нескольких языках следует обращать внимание на точность перевода. Для предварительного уведомления можно использовать электронную почту и ассоциации семей.

3.31 Некоторые семьи и выжившие могут считать, что им должно быть предоставлено право прослушать записи бортового речевого самописца и получить доступ к расшифровке таких записей. Вопрос доступа к записям речевых самописцев решается в рамках национальной политики и законодательства. Раскрытие записей бортовых самописцев и их расшифровки не согласуются со Стандартом 5.12 *"Неразглашение записей"* Приложения 13, который гласит:

> 5.12 Государство, проводящее расследование авиационного происшествия или инцидента, предоставляет указанные ниже записи в целях, не относящихся к расследованию авиационного происшествия или инцидента, только в том случае, когда соответствующий полномочный орган этого государства, отвечающий за отправление правосудия, установит, что предание их гласности превосходит по важности те отрицательные последствия внутри страны и в международном масштабе, которые могут иметь такие действия для данного или других будущих расследований:
>
> a) все заявления лиц, полученные проводящими расследование полномочными органами в ходе расследования;
>
> b) всю переписку между лицами, имеющими отношение к эксплуатации воздушного судна;
>
> c) медицинские или конфиденциальные сведения, касающиеся лиц – участников авиационного происшествия или инцидента;
>
> d) записи бортовых речевых самописцев и расшифровку таких записей;
>
> e) записи и расшифровки записей органов управления воздушным движением;
>
> f) записи бортовых регистраторов визуальной обстановки в кабине экипажа и любую часть таких записей или их расшифровки;
>
> g) мнения, выраженные при анализе информации, включая записи бортовых самописцев.

3.32 Следует отметить, что в главе 5 Приложения 13 говорится, что государство, граждане которого погибли или получили тяжкие телесные повреждения, имеют право назначить эксперта, который уполномочен: посещать место авиационного происшествия, получать доступ к соответствующей фактической информации, которая была утверждена для опубликования государством, проводящим расследование, и к информации о ходе расследования; получать экземпляр окончательного отчета. В этой главе также говорится о праве такого государства оказывать помощь в опознании жертв и встречаться с его выжившими гражданами. Наконец, в Приложении 13 рекомендуется, чтобы государство, проводящее расследование, по крайней мере в течение первого года расследования своевременно публиковало установленную фактическую информацию и сведения о ходе расследования.

СООБРАЖЕНИЯ ЭТНОКУЛЬТУРНОГО И РЕЛИГИОЗНОГО ХАРАКТЕРА

3.33 Важными факторами, которые необходимо учитывать при подготовке плана оказания помощи семьям, являются соображения этнокультурного и религиозного характера. Необходимо учитывать специфические и особые соображения, которые могут быть связаны с порядком обращения с останками погибших, а также касаться организации мемориальных служб и характера мемориальных сооружений в память о погибших в авиационном происшествии.

Глава 4

КОГДА СЛЕДУЕТ ОКАЗЫВАТЬ ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ

4.1 Важным элементом планирования является определение ситуации, в которой государство может быть вовлечено в оказание помощи семьям.

4.2 Потенциально необходимость в оказании помощи семьям возникает тогда, когда в результате авиационного происшествия над территорией какого-либо государства гибнут или получают телесные повреждения люди, находящиеся на борту воздушного судна, или представители третьих сторон, пострадавшие случайно.

4.3 Необходимость в оказании помощи семьям государством, не являющимся государством места события, может возникнуть в том случае, когда авиационное происшествие имеет место в прилегающих к данному государству международных водах или когда государство места события запрашивает такую помощь, либо когда среди пострадавших имеются его граждане.

4.4 При подготовке планов оказания помощи семьям необходимо учитывать ряд возможных сценариев авиационных происшествий с разным количеством пострадавших и членов их семей. По расчетам некоторых авиаэксплуатантов, при планировании необходимо предусматривать как минимум три лица, оказывающих помощь, на каждое пассажирское кресло в самом крупном воздушном судне, что позволит осуществлять замену персонала и планировать график работ. В случае происшествий меньшей тяжести необходимыми ресурсами для оказания надлежащей помощи могут располагать эксплуатант воздушного судна и обычные аварийно-спасательные службы государства. Необходимо определить момент, когда возникнет необходимость в пополнении обычных ресурсов, предусматриваемых на случай чрезвычайного события, а в плане оказания помощи семьям следует предусматривать порядок координации предоставления дополнительной поддержки.

4.5 Важным аспектом, учитываемым при планировании, является определение того, как долго и в каких объемах оказывать помощь семьям в разбивке по каждому ее виду. В каждом случае необходимо учитывать необходимую продолжительность оказания большинства видов помощи. Очевидными ориентирами, определяющими естественные временные пределы для оказания соответствующих видов помощи семьям, могут служить организация похорон погибших, репатриация раненых, возврат личных вещей и производство авансовых платежей.

4.6 Однако семьи пострадавших и выжившие в авиационных происшествиях могут иметь право на получение некоторых видов помощи до окончания расследования этого происшествия. Ввиду того, что расследование авиационного происшествия может продолжаться более года, наиболее длительной формой помощи может быть предоставление информации о ходе расследования. В этой связи согласно положениям Приложения 13 полномочный орган, проводящий расследование, должен своевременно публиковать установленную фактическую информацию и сведения о ходе расследования.

Глава 5

СТОРОНЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ

5.1 Существует пять основных групп, участвующих в предоставлении помощи семьям:

a) правительство государства места события и другие государства, имеющие отношение к происшествию;

b) авиаэксплуатанты;

c) эксплуатанты аэропортов;

d) третьи стороны (например, неправительственные организации по оказанию помощи, коммерческие фирмы);

e) ассоциации семей (при необходимости).

5.2 Каждая из этих групп обладает разными ресурсами и несет разные обязанности, связанные с деятельностью по оказанию помощи семьям. Работа этих групп должна согласовываться и хорошо координироваться в целях обеспечения эффективности действий по оказанию помощи семьям.

ПРАВИТЕЛЬСТВО

Государство места события

5.3 Роль государства места события в предоставлении помощи семьям многопланова и включает обязанности, определенные в разделе I *"Оказание помощи пострадавшим в авиационном происшествии и их семьям"* главы 8 Приложения 9, а именно:

> 8.39 Государство места авиационного происшествия и соседние государства принимают меры к упрощению временного въезда на свою территорию членов семей пострадавших в авиационном происшествии.
>
> 8.40 Государство места события и соседние государства также принимают меры к упрощению временного въезда на свою территорию уполномоченных представителей эксплуатанта, с воздушным судном которого произошло авиационное происшествие, или партнеру данного эксплуатанта по альянсу, чтобы позволить ему оказать помощь оставшимся в живых и членам их семей, членам семей погибших в происшествии и соответствующим полномочным органам в данных государствах.
>
> *Примечание. Некоторые соглашения о совместном использовании кодов и аналогичные соглашения об альянсах требуют, чтобы партнеры по альянсу действовали в качестве "первой реагирующей стороны" от имени пострадавшего эксплуатанта, если партнер по альянсу может прибыть на место происшествия быстрее, чем пострадавший эксплуатант.*

8.41 **Рекомендуемая практика.** При организации въезда лиц, упомянутых в п. 8.39, государству места события и соседним государствам не следует требовать никаких других проездных документов, кроме паспорта или временного проездного документа, специально выданного таким лицам для предоставления им возможности совершить поездку в данные государства. В случае, если государство места происшествия и соседнее государство требуют наличия въездных виз у лиц, упомянутых в пп. 8.39 и 8.40 выше, им следует ускорять выдачу таких виз.

8.42 Договаривающиеся государства принимают меры к выдаче временных проездных документов, если таковые требуются, своим гражданам, оставшимся в живых после авиационного происшествия.

8.43 Договаривающиеся государства оказывают всю необходимую помощь, например, в организации перевозки и прохождении таможенных формальностей, при возвращении человеческих останков на родину по просьбе членов семей погибших или эксплуатанта, с воздушным судном которого произошло авиационное происшествие.

5.4 Кроме того, роль государств в предоставлении помощи семьям включает следующее:

a) подготовку плана, обеспечивающего предоставление пострадавшим в авиационном происшествии лицам и их семьям всех определенных государством форм помощи, на которую они имеют право;

b) обеспечение того, чтобы стороны, предоставляющие помощь семьям, выполняли свои обязательства;

c) координацию связанных с предоставлением помощи семьям ресурсов;

d) эвакуацию и опознание человеческих останков;

e) содействие поездкам членов семей в больницы, где находятся на лечении пострадавшие, к месту происшествия и на мемориальные службы;

f) предоставление семьям и выжившим информации о ходе расследования авиационного происшествия;

g) предоставление любых других услуг или информации в соответствии с требованиями законов и правил государства.

Примечание. Если определенно установить, что место авиационного происшествия находится на территории какого-либо государства не представляется возможным, ответственность за предоставление помощи пострадавшим в авиационном происшествии и их семьям несет государство регистрации. Предполагается, что государства, расположенные в непосредственной близости от места авиационного происшествия в международных водах, должны оказывать любую возможную помощь семьям и удовлетворять просьбы государства регистрации.

Координатор/координирующая организация

5.5 В оказании помощи семьям участвуют многие организации и органы, поэтому необходимо назначать координирующую организацию. Эта организация должна участвовать в процессе планирования и

незамедлительно уведомляться в случае авиационного происшествия. Назначение координатора/координирующей организации имеет большое значение для обеспечения слаженной работы различных организаций по предоставлению оптимальной помощи семьям и выжившим. Координатор/координирующая организация может также выполнять роль центра для связи между семьями и государственными учреждениями.

5.6 В одном государстве, например, было сочтено целесообразным создать при полномочном органе по расследованию происшествий отдельное подразделение для координации помощи семьям, не связанное с группой, проводящей расследование. В других государствах такая координация осуществляется министерством, ведающим вопросами гражданской авиации, и/или министерством иностранных дел, поскольку участниками происшествия могут быть граждане разных государств.

Полномочный орган по расследованию авиационных происшествий

5.7 Оказание помощи семьям должно быть отделено от расследования авиационного происшествия. Согласно Приложению 13 полномочный орган по расследованию происшествий должен сосредоточить внимание на расследовании происшествия и обеспечивать, чтобы любая информация, предоставляемая в рамках оказания помощи семьям, никоим образом не ставила под угрозу цель расследования, оговоренную в Приложении 13. Тем не менее, на полномочном органе по расследованию происшествий лежит обязанность предоставлять семьям и выжившим в происшествии относящуюся к делу, выверенную и своевременную информацию. Полномочный орган по расследованию происшествий может предоставлять семьям и выжившим информацию о ходе расследования и о любых рассматриваемых рекомендациях по безопасности полетов, направленных на предотвращение аналогичных происшествий. В зависимости от существующего в государстве места события порядка информация по вопросам, представляющим первоочередной интерес, например, о выдаче человеческих останков и личных вещей, может предоставляться напрямую, либо через конкретный орган, на который возложена эта исключительная обязанность.

5.8 Полномочный орган по расследованию происшествий должен знать, что беспокоит семьи и выживших. В целях обеспечения их информированности полномочному органу следует рассмотреть вопрос о назначении одного лица для связи или координации, с тем чтобы поддерживать эффективную связь с другими сторонами, предоставляющими помощь семьям, и согласовывать посещение места происшествия членами семей и выжившими, когда это требуется и когда доступ к нему практически возможен. В качестве альтернативного варианта можно рассмотреть возможность использования координатора из другого соответствующего государственного учреждения. Такое лицо должно поддерживать тесный контакт с уполномоченным по расследованию и руководителем полномочного органа по расследованию происшествий для того, чтобы ставить их в известность о любых поступающих запросах. Ответственное за связь лицо должно быть осведомлено о том, какую информацию можно выпускать, и должно взаимодействовать с официальным представителем полномочного органа для обеспечения того, чтобы выпускаемая информация не затрудняла проведение расследования и не ставила под угрозу его цель.

5.9 Часто одновременно проводятся несколько расследований: расследование, связанное с вопросами безопасности полетов, судебное расследование и уголовное расследование. Каждое из этих расследований требует своих ограничений в отношении работы с информацией и ее выдачей. Орган по расследованию происшествий не должен предоставлять информацию о ходе других расследований, поскольку это может ставить под угрозу как расследование по вопросам безопасности полетов, так и другие проводимые одновременно расследования. Однако следует принимать меры к тому, чтобы в рамках этих ограничений обеспечивать членов семей и выживших выверенной информацией о ходе расследования. Необходимо делать все возможное для того, чтобы предоставлять информацию членам семей и выжившим до того, как она будет обнародована или выдана прессе.

5.10 В том случае, если государство места события делегирует проведение расследования происшествия другому государству, обязанность по предоставлению информации о ходе расследования членам семей и выжившим возлагается на это другое государство.

Полномочный орган гражданской авиации

5.11 Полномочный орган гражданской авиации или другие соответствующие полномочные органы устанавливают законодательство, правила и/или политику, требующие, чтобы авиаэксплуатанты и эксплуатанты аэропортов имели планы оказания помощи семьям и ресурсы для предоставления своевременной и эффективной помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям. Такие планы следует по мере необходимости контролировать, апробировать и проверять.

5.12 По итогам расследования полномочный орган по расследованию происшествий, как правило, подготавливает рекомендации по безопасности полетов в целях повышения уровня безопасности полетов. Реализация некоторых из этих рекомендаций может возлагаться на полномочный орган гражданской авиации, который обычно отвечает за регулирование, сертификацию и контроль в авиационной отрасли. Полномочный орган гражданской авиации может предоставить информацию о планируемых им действиях в широкий доступ, включая членов семей и выживших.

Полиция

5.13 Полиция, представители которой обычно первыми прибывают на место происшествия, может играть важную роль в уведомлении семьи об участии одного из ее членов в авиационном происшествии и в обеспечении сохранности и возврата личных вещей. В некоторых государствах обязанность по опознанию погибших и уведомлению ближайших родственников полностью возлагается на полицию. Правоохранительные органы будут скорее всего также участвовать в проводимом в связи с происшествием уголовном расследовании.

Органы, отвечающие за эвакуацию и опознание пострадавших/жертв

5.14 Важную роль в эвакуации и опознании останков пострадавших могут играть полиция, коронеры и медицинские власти. В зависимости от принятого в государстве места события порядка эта задача может решаться такими органами совместно или в отдельности, что часто вызывает необходимость сотрудничества между государствами и организациями. Авиаэксплуатанты, как правило, не играют никакой юридической роли в процессе опознания пострадавших, но они часто отвечают за возврат человеческих останков на родину и за помощь в организации похорон. Некоторые авиаэксплуатанты могут делегировать свои обязанности в этой области уполномоченной коммерческой организации.

5.15 По завершении опознания погибших должны приниматься меры к возврату человеческих останков на родину и к их погребению с соблюдением установленных семьями этнокультурных требований.

Дипломатические и консульские сотрудники

5.16 Учитывая международный характер воздушного транспорта, определенную роль в согласовании и координации действий по оказанию помощи семьям должны играть сотрудники дипломатических и консульских учреждений. Эта роль может включать ускорение выдачи проездных документов и виз и выполнение функции связующего звена между их собственным ведомством, их гражданами и государством места события. Кроме того, они могут содействовать процессу возврата человеческих останков и личных вещей, предоставлять

переводческие услуги и координировать доставку информации о ходе расследования членам семей, оставшимся на родине. Положения на этот счет приводятся в п. 5.3 Приложения 9.

Иммиграционные и таможенные власти

5.17 Иммиграционные и таможенные власти государства места события играют существенную роль в сведении к минимуму формальностей, связанных с поездками членов семей и выживших, а также с возвратом человеческих останков и личных вещей. Дополнительная информация по данному вопросу содержится в пп. 5.3 и 6.17.

АВИАЭКСПЛУАТАНТ

5.18 Стороной, которая больше всего подходит для установления факта участия какого-либо лица в авиационном происшествии, как правило, является авиаэксплуатант. В некоторых государствах существует законодательство, требующее от каждого авиаэксплуатанта составления точной пассажирской ведомости, облегчающей опознание тех, кто мог быть участником авиационного происшествия. После происшествия авиаэксплуатант должен в установленные сроки предоставить эту ведомость определенным органам, ведущим расследование, и в министерство внутренних дел или министерство иностранных дел. Закон может также требовать, чтобы авиаэксплуатант имел план оказания помощи семьям на случай авиационного происшествия в данном государстве.

5.19 На службе у авиаэксплуатанта должно быть достаточное количество специально подготовленных работников для ответа на запросы относительно соответствующих пассажиров. С членами такой группы работников, как правило, можно связаться по телефону, причем соответствующие номера телефонов должны публиковаться авиаэксплуатантом. Авиаэксплуатант должен также предпринимать максимальные усилия к тому, чтобы известить об участии в авиационном происшествии семью любого пострадавшего, в отношении которого не поступало никаких запросов. Для размещения информации о том, как можно связаться с авиаэксплуатантом для получения дополнительной информации, авиаэксплуатант может открывать привязанный к его домашней странице специальный веб-сайт или использовать другие электронные средства.

5.20 К другим формам помощи семьям, в оказании которой эксплуатант может играть важную роль и которая может требовать координации действий с соответствующими полномочными органами и/или организациями, относятся:

a) транспортировка членов семей и выживших в безопасное и надежное место вблизи места происшествия;

b) выделение в сотрудничестве с эксплуатантом аэропорта отдельных помещений для лиц, ожидающих прибытия воздушного судна, которое не прибудет по причине авиационного происшествия, и для тех, кто возвращается в пункт вылета после получения известия об авиационном происшествии;

c) обеспечение возможности уединения для семей и выживших;

d) срочная финансовая помощь иждивенцам пострадавших;

e) предоставление семьям и выжившим услуг психотерапевта;

f) организация посещения места происшествия семьями и выжившими по согласованию с соответствующим полномочным органом, ведущим расследование, и любыми другими соответствующими сторонами, такими как полиция и органы, отвечающие за эвакуацию и опознание пострадавших;

g) организация мемориальных служб и возведение мемориальных сооружений;

h) доставка членов семей к месту проведения мемориальной службы;

i) сопровождение, размещение членов семей и выживших и забота о них при посещении ими места происшествия и их участии в мемориальных службах;

j) возврат человеческих останков на родину;

k) помощь в организации похорон при наличии соответствующего пожелания;

l) поиск, хранение и возврат личных вещей семьям и выжившим;

m) предоставление информации по вопросам, касающимся заботы о семьях и выживших.

5.21 Если полеты выполняются в рамках соглашений о совместном использовании кодов и если авиаэксплуатант является членом альянса, в решении этих задач, должны оказывать помощь авиаэксплуатанты-партнеры, особенно в том случае, если авиационное происшествие имеет место вдали от основной базы авиаэксплуатанта. Некоторые соглашения о совместном использовании кодов и создании альянсов содержат положения об обязательной взаимной помощи.

ЭКСПЛУАТАНТЫ АЭРОПОРТОВ

5.22 Поскольку аэропорты часто являются местом, где члены семей и друзья впервые собираются, чтобы получить информацию об авиационном происшествии, аэропорты должны разрабатывать планы, предусматривающие оказание неотложной медицинской помощи и поддержки после происшествия. В целях согласования предоставляемой помощи такие планы должны осуществляться в координации с авиаэксплуатантами.

5.23 Эксплуатантам аэропортов следует рассмотреть вопрос о выделении на территории аэропорта или вблизи него помещений, в которых могли бы собираться члены семей и друзья (их называют центрами приема семей и друзей), куда можно доставлять выживших, не имеющих телесных повреждений, и где могут собираться представители прессы. Эксплуатанты аэропортов могут также в виде помощи организовывать в целях безопасности регистрацию прибывающих в аэропорт и предоставлять транспорт для доставки семей и друзей в центр приема, если он расположен за пределами аэропорта. Любую оказываемую помощь следует согласовывать с авиаэксплуатантом.

5.24 После происшествия к оказанию помощи семьям могут быть привлечены все аэропорты, имеющие отношение к данному рейсу, включая аэропорт вылета, аэропорт назначения и запасные аэропорты. В целях оказания помощи в проведении поисково-спасательных операций многие аэропорты налаживают партнерские отношения с авиаэксплуатантами и местными аварийно-спасательными службами.

ТРЕТЬИ СТОРОНЫ

Организации, занимающиеся оказанием помощи

5.25 Организации, занимающиеся оказанием помощи, обладают большим опытом работы с семьями и выжившими во время катастроф и зачастую могут предоставлять такие виды услуг, как кризисное консультирование и поддержка семей жертв катастроф. Их также можно привлекать к оказанию помощи в:

a) организации встречи членов семей, прибывших на место происшествия, присмотра за детьми, если в этом есть необходимость;

b) организации и координации кризисного консультирования;

c) установлении контакта с семьями, которые не могут прибыть на место происшествия, и организации кризисного консультирования для них;

d) информировании членов семей о роли авиаэксплуатанта и различных задействованных организаций и в обеспечении связи с этими организациями.

Уполномоченные коммерческие фирмы

5.26 Некоторые государственные учреждения и авиаэксплуатанты считают, что одним из эффективных способов оказания некоторых видов помощи семьям является использование уполномоченных коммерческих фирм. К примеру, авиаэксплуатанты часто прибегают к услугам специализированных фирм для обслуживания телефонных звонков членов семей, координации помощи семьям на месте и взаимодействия с организациями, отвечающими за эвакуацию и опознание пострадавших, а также в процессе организации опознания, хранения и возврата личных вещей. При выборе коммерческих фирм следует уделять внимание возможности возникновения конфликта интересов. К примеру, третьей стороне, заключившей несколько контрактов с разными организациями, задействованными в работах по следам происшествия (например, с авиаэксплуатантом и какой-либо государственной организацией), может быть непросто выполнять один контракт, не нарушая другой.

АССОЦИАЦИИ СЕМЕЙ

5.27 В некоторых случаях после крупных авиационных происшествий создавались ассоциации семей пострадавших/жертв. Ассоциации семей оказывают различную помощь своим членам, а в некоторых случаях они помогают семьям пострадавших/жертв после авиационных происшествий, имевших место позднее. Иногда ассоциации семей могут консультировать правительства и авиаэксплуатантов и участвовать в решении некоторых вопросов оказания помощи семьям. Несмотря на то что члены ассоциаций семей могут поделиться уникальным практическим опытом и их участие может одобрительно восприниматься членами семей участников одного из недавних происшествий, помощь семьям должны оказывать подготовленные профессионалы, имеющие практический опыт такой работы. При разработке своих планов оказания помощи семьям государства могут учитывать опыт ассоциаций семей и поддержку, которую они могут предоставить. Государства могут также при необходимости рассматривать вопрос о содействии созданию ассоциаций семей.

Глава 6

РАЗРАБОТКА И ВВЕДЕНИЕ В ДЕЙСТВИЕ ПЛАНА ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

6.1 Забота о семьях погибших и выживших в авиационных происшествиях и понимание их потребности в помощи приобретают все большее значение в качестве международных социальных и политических вопросов.

6.2 Государства и авиаэксплуатанты, которые не располагают необходимыми ресурсами и средствами для реализации всеобъемлющей программы помощи семьям, должны рассматривать вопрос о вступлении в соответствующие кооперативные соглашения с другими сторонами для того, чтобы разработать план оказания помощи семьям.

6.3 Наличие подробного, хорошо продуманного и периодически апробируемого плана имеет чрезвычайно важное значение для оказания помощи семьям, поскольку необходимость в такой помощи может возникнуть непредсказуемо, и принятие оперативных мер требует задействования большого количества подготовленного персонала, значительных расходов и использования специфических ресурсов.

6.4 Значение оказания помощи семьям столь велико, что для обеспечения выделения необходимых ресурсов и готовности в короткий срок может потребоваться ввести соответствующие национальные законодательные положения, правила и/или политику. Законодательство, касающееся оказания помощи семьям потерпевших в авиационных происшествиях, часто вводится в действие до разработки плана. Содержание плана зачастую диктуется требованиями законодательства. В некоторых государствах и в Европейском союзе приняты законодательные положения, различающиеся по охвату и детализации вопросов. Некоторые примеры таких положений приводятся в добавлении 1.

6.5 Ниже приводится описание предлагаемых семи этапов, позволяющих государству подготовить национальный план оказания помощи семьям пострадавших в авиационных происшествиях.

ЭТАП 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ПРОИСШЕСТВИЙ, ДЛЯ КОТОРЫХ РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ ПЛАН

6.6 Вид и объем помощи семьям определяется масштабами и тяжестью авиационного происшествия. В некоторых государствах существует законодательство, определяющее необходимые условия для введения в действие требований в отношении оказания помощи семьям. В случае происшествий, имеющих место за пределами этих государств, государство и авиаэксплуатант должны рассматривать вопрос оказания помощи семьям при наличии погибших или получивших тяжелые телесные повреждения. Масштабы помощи семьям непосредственно зависят от количества затронутых людей, т. е. количества людей на борту воздушного судна, а также получивших телесные повреждения и погибших на земле.

6.7 Некоторые авиаэксплуатанты создали альянсы и заключили соглашения о совместном использовании кодов с другими эксплуатантами. Основной эксплуатант должен взаимодействовать со своими партнерами по таким соглашениям для обеспечения того, чтобы не допустить пробелов в программе оказания помощи семьям. Партнеры по альянсу должны распределить обязанности по оказанию помощи семьям, принимая во внимание этнокультурные и правовые различия в различных государствах, в которых они работают.

6.8 При определении категории происшествий, при которых будет оказываться помощь семьям в различных видах, следует исходить из следующих критериев:

a) законодательство, правила и/или политика в государстве события, определяющие необходимые условия для введения в действие требований относительно оказания помощи семьям;

b) имеющиеся ресурсы;

c) возможности авиаэксплуатанта;

d) предполагаемые объемы помощи;

e) количество лиц на борту воздушного судна.

6.9 Объем требующихся ресурсов непосредственно связан с масштабами предполагаемой помощи семьям и количеством лиц, которым она будет оказываться. При происшествиях с крупными воздушными судами ключевым фактором для определения объемов требующейся помощи на начальном этапе может быть общее количество лиц на борту, а не количество погибших и получивших телесные повреждения. На начальном этапе необходимо отвечать на все запросы о подтверждении участия лиц в авиационном происшествии, независимо от характера травм, полученных этими лицами.

ЭТАП 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ ОКАЗЫВАЕМОЙ ПОМОЩИ

6.10 Ниже дается описание видов помощи семьям, на получение которой обычно рассчитывают семьи погибших в происшествиях и выжившие.

6.11 **Подтверждение участия в происшествии.** Для подтверждения участия члена семьи в авиационном происшествии требуется точная пассажирская ведомость и достаточное количество телефонных линий, позволяющее принимать более 50 000 телефонных звонков в течение первых суток после крупного происшествия. Поэтому группа, которая будет отвечать на эти звонки и которую следует создавать и готовить заранее, должна вводиться в действие в минимальные сроки и работать в течение нескольких дней. Важно вести графики работы и предусматривать на этапе планирования необходимость замены персонала. Кроме того, в процессе уведомления исключительно важно обнародовать телефонные номера операторов, используя для этого радио, телевидение и веб-сайты. Некоторые авиаэксплуатанты создали "черный" веб-сайт, который запускается в действие в случае авиационного происшествия и на котором размещается информация о рейсе и контактная информация.

6.12 **Предоставление срочной информации.** Одним из важных аспектов оказания помощи семьям и выжившим является предоставление авиаэксплуатантом и другими организациями точной и своевременной информации. Важно, чтобы различные организации, задействованные в предоставлении информации, понимали свою роль и не выходили за рамки этой роли. Членам семей и выжившим необходимо предоставлять доступ к телефону, телевизору и Интернету.

6.13 **Опознание, хранение и возврат человеческих останков.** Вопросом огромной важности является учет выживших, безвестно пропавших, получивших телесные повреждения и получивших ранения, не совместимые с жизнью. Необходимо, используя пассажирскую ведомость, учесть всех пассажиров и членов экипажа и проверить их состояние. В случае выживших и получивших телесные повреждения, способных говорить, сделать это просто. Однако в отношении раненых, не способных говорить, необходимо предусмотреть порядок установления их личности и определения больницы, в которую они были помещены. В отношении

погибших часто приходится запускать в действие сложный процесс эвакуации и опознания пострадавших. Большое значение имеет создание условий для опознания человеческих останков и внимательное отношение к ним в период хранения и возврата.

6.14 **Охрана, обработка и возврат личных вещей.** Эффективные процедуры охраны, обработки, возврата обнаруженных личных вещей и предъявления прав на них могут способствовать снижению уровня обеспокоенности семей и выживших. По возможности быстрый возврат имущества может в значительной степени снизить остроту чувства утраты и шока. Соображения чуткости и риск загрязнения личных вещей переносимыми с кровью возбудителями заболеваний обычно требует тщательной их очистки. Необходимо предусмотреть план действий в отношении хранения невостребованных вещей. Следует также продумать порядок действий на случай возникновения нескольких претендентов на одни и те же вещи.

6.15 **Кризисное консультирование.** Организация кризисного консультирования в данном контексте обычно сводится к назначению обладающих опытом лиц, которые могут консультировать выживших и членов семей по вопросам, связанным с трудностями положения, в котором они оказались, и практическими шагами, которые помогут им справиться с этими трудностями. Количество лиц, нуждающихся в таком консультировании, может в два раза превышать количество пострадавших в авиационном происшествии.

6.16 **Срочная финансовая помощь.** Большое значение для семей и выживших имеет информация, касающаяся предоставления срочной финансовой помощи лицам, имеющим на то право, и действующего порядка ее получения. Помощь для удовлетворения первоочередных потребностей на ранних этапах борьбы с последствиями катастрофы предусматривается в статье 28 "Авансовые выплаты" *Конвенции об унификации некоторых правил международных перевозок по воздуху* (Doc 9740).

6.17 **Иммиграционные и таможенные формальности.** В период после авиационного происшествия процесс оказания помощи семьям, скорее всего, потребует значительного послабления иммиграционных и таможенных формальностей. Выжившие могут утратить документы, удостоверяющие их личность. Члены семей пострадавших из других стран и выжившие, получившие телесные повреждения, будут стремиться как можно быстрее въехать в страну места события или выехать из нее для выполнения своих обязанностей. Следует выработать наиболее оперативные и практически целесообразные процедуры, облегчающие передвижение таких лиц, а также возврат на родину останков тех, кто погиб в результате происшествия. Предоставление помощи семьям будет облегчено, если иностранным организациям и учреждениям будут предоставлены максимально возможные послабления для въезда в государство и получения разрешения на ввоз вспомогательного оборудования. Соответствующие положения содержатся в разделе I *"Помощь пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям"* главы 8 Приложения 9.

6.18 **Предоставление информации об услугах.** Информация о том, какие услуги будут предоставляться членам семей и выжившим и кто будет предоставлять их, должна быть точной. Стороны, предоставляющие услуги, и порядок оплаты услуг должны определяться на этапе планирования. Рассматриваемые услуги должны включать выплату сумм на покрытие срочных финансовых потребностей, организацию поездок, питания и проживания, организацию работы с личными вещами, кризисное консультирование, медицинское обслуживание (получивших телесные повреждения) и похоронные услуги.

6.19 **Посещения места происшествия.** В некоторых культурах или религиях посещение родственниками места происшествия для совершения определенных религиозных обрядов имеет большое значение. Посещения места происшествия, размещение семей и выживших на месте происшествия и забота о них относятся к гуманистическим компонентам помощи семьям. Такое посещение может быть одной из самых первоочередных потребностей после катастрофы, и его следует организовывать в тесном взаимодействии с полномочным органом по проведению расследования и/или судебным органом. В том случае, когда посещение места происшествия не представляется возможным по соображениям безопасности или доступности, предлагается предоставлять членам семей и выжившим фотографии и видеозаписи с этого места. Можно организовать также доставку к месту происшествия памятных вещей, цветов и пр.

6.20 **Обеспечение возможности уединения и безопасности.** Авиаэксплуатанты и эксплуатанты аэропортов, как правило, признают потребность членов семей и выживших в уединении, которое предполагает ограждение их от любопытства и вопросов публики, а также от внимания таких конкретных групп, привлекаемых обстановкой авиационного происшествия, как представители прессы и адвокаты. Некоторые выжившие и члены семей могут пожелать выступить перед прессой, и их право сделать это не следует ограничивать. Аналогичным образом, несмотря на то что адвокатов следует отговаривать от установления контактов с представителями семей, некоторые семьи могут пожелать получить юридическую консультацию. При обеспечении условий уединения стороны, предоставляющие помощь семьям, должны внимательно следить за тем, чтобы не ограничивать права тех, кого они стремятся оградить. К примеру, в одном государстве действует законодательство, запрещающее адвокатам устанавливать не запрашиваемую связь с семьями и выжившими в течение 45 дней после происшествия.

6.21 Планы оказания помощи семьям должны предусматривать обеспечение условий уединения для членов семей и выживших в аэропорту вылета воздушного судна, в запланированном пункте назначения и вблизи места происшествия.

6.22 **Юридические консультации.** Семьи будут признательны за предоставление им любой объективной информации по соответствующим юридическим вопросам. Ценным дополнением к общему плану помощи семьям будет подготовка информационной брошюры или аналогичной инструкции.

6.23 **Связь с семьями.** Связь с семьями и выжившими в целях разъяснения им роли различных задействованных организаций и хода осуществляемых после катастрофы мероприятий является эффективным способом поддержания взаимопонимания с ними.

6.24 **Мемориалы и мемориальные службы.** При планировании мемориальных служб и мемориальных сооружений важную роль играет связь с семьями. Мемориальные службы обычно носят внеконфессионный характер и могут проводиться одновременно с захоронением каких-либо неопознанных останков.

6.25 **Ассоциации семей.** Члены семей, которых затронуло авиационное происшествие, могут пожелать создать ассоциацию для удовлетворения своих специфических потребностей, таких как обмен опытом, организация мемориальных служб и обмен информацией. Несмотря на то что государственные организации и авиаэксплуатант должны поддерживать создание таких ассоциаций, инициатива создания ассоциации семей должна исходить от самих семей и выживших, а не от государства или авиаэксплуатанта.

6.26 **Предоставление информации о расследовании происшествия.** Полномочный орган по расследованию происшествия должен иметь возможность предоставлять информацию о ходе расследования на конкретных его этапах, а также по его завершении (см. пп. 3.30–3.32). Запросы на получение расшифровок записей бортовых речевых самописцев следует направлять в полномочный орган по расследованию происшествий. В связи с этим отсылаем читателя к п. 3.31 главы 3, касающемуся неразглашения записей; этот вопрос рассматривается также в Приложении 13 и любом применимом законодательстве государств.

6.27 **Учет этнокультурных особенностей.** При подготовке плана оказания помощи семьям важно учитывать этнокультурные особенности. Специального и особого отношения могут требовать останки погибших, организация мемориальных служб и проектирование мемориальных сооружений в память о погибших в результате происшествия. Для оказания государствам помощи в вопросах учета этнокультурных аспектов в добавлении 3 к настоящему документу приводится в качестве примера используемый одним из авиаэксплуатантов справочник для его персонала по законам, обычаям и культурным особенностям населения в различных пунктах назначения его международных рейсов.

ЭТАП 3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ, КОТОРЫЕ БУДУТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ПОМОЩЬ

6.28 **Подбор персонала для оказания помощи семьям.** При назначении лиц для оказания помощи семьям следует учитывать такие аспекты религиозного и культурного характера как возраст, пол, знание языков, религию и пригодность отобранных лиц. В случае необходимости следует предоставлять услуги переводчика. Во многих случаях персонал, который обычно хорошо подходит для решения задач по оказанию помощи семьям, должен выполнять свои обычные обязанности. Некоторые сотрудники авиаэксплуатанта могут находиться в состоянии потрясения гибелью друзей/сотрудников компании. Работники компании могут также испытывать чувство ответственности и вины в связи с катастрофой, и это может отразиться на том, как они будут себя вести в случае личного контакта с членами семей. Поэтому к вопросу использования сотрудников компании для оказания помощи следует относиться внимательно, а назначения сотрудников, серьезно затронутых происшедшим, следует избегать.

6.29 В решении некоторых из этих проблем может помочь задействование ресурсов различных организаций. Некоторые авиаэксплуатанты создали группы для действий в аварийной обстановке, которые они готовы предоставить в распоряжение другому эксплуатанту в случае катастрофы, особенно в том случае, когда между ними существует ассоциация, например на основе совместного использования кодов или альянса.

6.30 **Подтверждение участия в происшествии.** Первоначальное подтверждение участия пострадавших в авиационном происшествии, как правило, дается авиаэксплуатантом, который использует для этого специально выделенные телефоны, обслуживаемые подготовленным персоналом. Для звонков с территории данного государства следует выделять бесплатные телефонные номера, однако проблемы доступа требуют, чтобы для звонков из других государств выделялись альтернативные (платные) номера. Предполагается, что требующиеся для этого предварительное планирование и подготовка персонала должны осуществляться авиаэксплуатантами в рамках их мероприятий по планированию действий на случай авиационного происшествия. Планирование оперативного развертывания информационной службы будет способствовать установлению взаимопонимания с семьями. Некоторые авиаэксплуатанты создали комплексные центры на случай аварийной обстановки, которые могут использоваться другими эксплуатантами на первоначальном этапе после авиационного происшествия. В связи с тем, что значительное число телефонных запросов поступает от родственников сотрудников авиаэксплуатанта, некоторые авиаэксплуатанты сочли необходимым ввести процедуру под названием "Позвони домой". Этой процедурой предусматривается, чтобы находящиеся на службе сотрудники авиаэксплуатанта звонили домой, когда они получают известие об авиационном происшествии, для того, чтобы подтвердить своим семьям, что с ними ничего не случилось.

6.31 Опыт показывает, что в течение первых суток после крупного авиационного происшествия количество телефонных запросов может превышать 50 000. В идеале на каждый из этих запросов следует быстро ответить. Звонки с запросами относительно пострадавших следует по возможности незамедлительно переправлять лицу, у которого имеется требуемая информация и которое благодаря специальной подготовке может дать ответ в соответствующей форме.

6.32 **Предоставление информации.** На начальном этапе предоставлением информации семьям после происшествия будет почти полностью заниматься авиаэксплуатант. Впоследствии предоставление информации, поступающей из различных привлеченных организаций, может входить в обязанности координатора/координирующей организации. Координатор/координирующая организация находится в непосредственном контакте с каждой из задействованных организаций, поэтому ему удобнее всего предоставлять последнюю информацию и служить связующим звеном и "буфером" между семьями и соответствующими организациями. В тех случаях, когда связь с семьями и выжившими необходимо поддерживать в течение длительного времени, обязанности координатора следует возлагать на одно из государственных учреждений. Прекрасным средством оперативного распространения информации, которое успешно использовалось после крупных авиационных происшествий в последнее время, является использование специальных веб-сайтов и других средств информации, а также телефонных мостов.

6.33 **Опознание, хранение и возврат человеческих останков.** К сторонам, задействованным в эвакуации, опознании и возврате человеческих останков могут относиться коронеры, полиция, военные, органы здравоохранения, службы скорой помощи, авиаэксплуатанты, морги и специальные подрядчики. Поскольку они предоставляют такого рода услуги на регулярной основе, эти организации хорошо знакомы с соответствующими протоколами деликатного характера. Инструктивные указания по опознанию жертв катастроф доступны на открытом веб-сайте ИНТЕРПОЛа по адресу: http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI.

6.34 **Охрана, обработка и возврат личных вещей.** После крупного авиационного происшествия в сборе личных вещей на месте происшествия могут участвовать многие организации. Доступ к личным вещам находившихся на борту лиц могут иметь полиция, сотрудники аварийно-спасательных служб, представители полномочных органов, отвечающих за эвакуацию и опознание пострадавших, авиаэксплуатант и лица из числа населения. Полиция, полномочные органы, отвечающие за эвакуацию и опознание пострадавших, и авиаэксплуатант могут взаимодействовать в организации хранения и возврата личных вещей их владельцам. Как правило, авиаэксплуатанты отвечают за хранение, очистку и возврат личных вещей. С учетом характера некоторых расследований выдача некоторых личных вещей может задерживаться до конца расследования.

6.35 **Психотерапевтическая помощь.** Этот вид услуг обычно предоставляется коммерческими организациями и организациями по оказанию помощи, специализирующимися на кризисной психотерапии. К примеру, в одном государстве для координации таких услуг нанимается одна из организаций по оказанию помощи.

6.36 **Срочная финансовая помощь.** Авиаэксплуатант должен знать о необходимости оказания семьям и выжившим срочной финансовой помощи. В некоторых государствах осуществление финансовых платежей может предусматриваться законодательством.

6.37 **Иммиграционные и таможенные формальности.** Иммиграционные и таможенные власти должны предусматривать стандартные процедуры для решения вопросов, связанных с репатриацией выживших и возвратом на родину человеческих останков. Эти процедуры могут потребовать пересмотра для того, чтобы их можно было использовать при авиационном происшествии с большим количеством пострадавших. Координатор/координирующая организация должен/должна обеспечить, чтобы иммиграционные и таможенные власти были знакомы с положениями раздела I *"Помощь пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям"* главы 8 Приложения 9.

6.38 **Участие дипломатического и консульского персонала.** В связи с тем, что дипломатические и консульские работники будут играть вспомогательную роль, их участие в программах оказания помощи семьям будет обеспечивать оптимизацию исходящей из этих источников поддержки.

6.39 **Посещения места происшествия.** Планирование посещения места происшествия и сопровождение семей к выживших обычно осуществляется авиаэксплуатантом в тесной координации с органом по расследованию происшествия и/или судебным органом и другими организациями, например, с теми, которые отвечают за эвакуацию и опознание пострадавших.

6.40 **Создание условий уединения.** Некоторые эксплуатанты аэропортов предусматривают создание условий уединения для членов семей и выживших при планировании мероприятий на случай аварийной обстановки. В случае крупных авиационных происшествий авиаэксплуатантам, возможно, придется подыскивать подходящее место для размещения семей в пункте вылета воздушного судна, в пункте его назначения и в окрестностях места происшествия. Для этого может потребоваться зарезервировать все номера в нескольких гостиницах. Благоприятного отношения представителей прессы можно добиться, если отвести для них специальную зону, регулярно информировать их о ходе расследования и заверить их в том, что им будет сообщено о любых выживших или членах семей, желающих общаться с прессой. Семьи погибших, семьи выживших и персонал по оказанию помощи семьям целесообразно размещать в разных гостиницах.

6.41 **Юридические консультации.** При необходимости конкретные юридические консультации семьям и выжившим будут в конечном итоге предоставляться выбранными ими юридическими представителями. Тем не менее, выжившие и члены семей зачастую нуждаются в предварительной информации по общим вопросам, по которым им может требоваться юридическая помощь, до того, как они выберут юридического представителя. Подготовку информации такого рода можно поручить заранее какому-либо нейтральному учреждению или организации, например, ассоциации адвокатов.

6.42 **Связь с семьями.** На начальном этапе до тех пор, пока не будут решены первоочередные вопросы, связь с семьями входит в обязанности авиаэксплуатанта. Со временем предоставление информации можно либо осуществлять совместно с координатором/координирующей организацией, либо возложить это полностью на координатора/координирующую организацию (см. пп. 5.5 и 5.6). Для облегчения связи к координатору/координирующей организации должна поступать соответствующая информация из таких источников, как коронер, полиция, авиаэксплуатант, орган по расследованию авиационных происшествий и полномочный орган гражданской авиации. Некоторые из этих организаций могут пожелать осуществлять контакты непосредственно с семьями и выжившими, в то время как другие захотят оставаться на расстоянии и в целях обеспечения объективности будут полагаться на сотрудников по поддержанию контактов, которые будут проводить подготовленные брифинги.

6.43 **Мемориальные службы и мемориалы.** За планирование мемориальных служб и возведение мемориальных сооружений будет отвечать авиаэксплуатант, но причастным к этой работе может быть также государство места происшествия. Опыт показывает, что содержание и форму проведения мемориальных служб и характер мемориальных сооружений целесообразно определять самим семьям или по согласованию с семьями. Несмотря на то что мемориальные службы и возведение мемориальных сооружений не входят в число стандартных элементов плана оказания помощи семьям, эти мероприятия доказали свою уместность при крупных катастрофах, особенно в том случае, когда эвакуация или опознание ряда жертв практически не осуществимы.

6.44 **Предоставление информации о расследовании происшествия.** Полномочный орган по расследованию происшествия должен иметь возможность предоставлять информацию о ходе расследования на конкретных его этапах, а также по его завершении (см. пп. 3.30–3.32). Запросы на получение расшифровок записей бортовых речевых самописцев следует направлять в полномочный орган по расследованию происшествий. В связи с этим отсылаем читателя к п. 3.31 главы 3, касающемуся неразглашения записей; этот вопрос, рассматривается также в Приложении 13 и любом применимом законодательстве государств.

ЭТАП 4. ПОДГОТОВКА ПРОЕКТА ПЛАНА

6.45 Государствам следует полагаться на конкретные планы и ресурсы других государств, авиаэксплуатантов, эксплуатантов аэропортов, третьих сторон (например, неправительственных организаций по оказанию помощи и коммерческих фирм) и ассоциаций семей. Государствам следует также заключать меморандумы о взаимопонимании, соглашения и/или контракты с другими государствами, а также с департаментами, ведомствами, ассоциациями и организациями, которые могут помочь в разработке, подготовке и введении в действие плана оказания помощи семьям.

6.46 При подготовке плана оказания помощи семьям потребуется также участие сторон, предоставляющих услуги, и заинтересованных финансовых сторон, задействуемых в предоставлении необходимой помощи. В этой работе должны также участвовать представители организаций, которые обычно привлекаются к проектам, предусматривающим расходование государственных средств.

6.47 План оказания помощи семьям может служить основой соответствующего законодательства. В этом случае в законе должен излагаться сам план и рассматриваться практические аспекты его реализации.

6.48 Существуют разные способы решения задачи по составлению плана оказания помощи, в том числе:

a) привлечение к подготовке плана консультантов после того, как все заинтересованные стороны определятся относительно:

1) масштабов и видов помощи семьям, которые государство считает уместными;

2) организаций, которые будут оказывать помочь семьям;

3) выделения ресурсов, необходимых для оказания помощи семьям;

4) способов финансирования плана помощи семьям;

5) необходимой подготовки персонала для оказания помощи семьям;

b) наем группы обладающих опытом специалистов для составления плана помощи семьям и подготовки проекта законодательства, правил и/или политики, необходимых для ввода его в действие;

c) адаптирование существующего законодательства, правил и/или политики и планов оказания помощи семьям, принятых в другом государстве.

6.49 Подробный план, который государства могут счесть подходящим и адаптировать с учетом своих конкретных условий, доступен на сайте: http://www.ntsb.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf. Выдержки из этого плана приводятся в добавлении 2.

6.50 Большую помощь в адаптировании такого документа могут оказать лица, обладающие непосредственным опытом работы в условиях авиационных происшествий, по следам которых были задействованы аналогичные планы оказания помощи семьям. К этой работе необходимо привлекать также представителей учреждений и организаций, которые будут участвовать в реализации итогового плана оказания помощи семьям.

6.51 При подготовке своего плана оказания помощи семьям государствам следует надлежащим образом учитывать опыт и поддержку, которые могут оказать ассоциации семей.

ЭТАП 5. АНАЛИЗ ПЛАНА

6.52 Любой план, реализация которого может быть связана с большими затратами, должен анализироваться и в максимально возможной степени уточняться до того, как он будет принят государством.

6.53 Лучше всего осуществлять анализ плана путем проведения разборов с привлечением всех предполагаемых участников. После этого необходимо проанализировать все аспекты, требующие улучшения.

6.54 Помимо общих теоретических разборов, конкретные аспекты плана можно проигрывать на практике для того, чтобы отработать:

a) функциональность системы, которая будет использоваться для распространения информации;

b) возможность выделения специальной зоны для испытывающих горечь утраты членов семей и друзей;

c) координацию действий привлекаемых организаций;

d) способы набора в короткие сроки большого количества подходящего персонала;

e) приемлемость разных вариантов совместного использования ресурсов.

6.55 В ходе анализа могут обнаружиться конфликты и противоречия, особенно в том случае, когда привлекаются региональные и федеральные службы и когда распределяемые обязанности рассматриваются как входящие в сферу ведения нескольких учреждений или юрисдикций. Любые такие вопросы необходимо решать до введения плана в действие.

ЭТАП 6. ВВЕДЕНИЕ ПЛАНА В ДЕЙСТВИЕ

6.56 Потенциальные затраты на предоставление помощи семьям после крупного авиационного происшествия могут быть значительными, поэтому важно получать предварительную санкцию на расходование значительных сумм. Помощь семьям имеет столь большое значение, что для обеспечения необходимых ресурсов и возможности привлекать их в кратчайшие сроки может потребоваться законодательство, правила и/или политика на национальном уровне.

6.57 Подготовка соответствующего законодательства, правил и/или политики будет облегчена, если уже имеется практически осуществимый план оказания помощи семьям. Можно также ввести в действие законодательство, определяющее обязанности сторон, предоставляющих помощь семьям, например, авиаэксплуатанта и третьих сторон в лице организаций по оказанию помощи.

6.58 Образцы законодательства, правил и политики государств в области предоставления помощи семьям приводятся в добавлении 1.

ЭТАП 7. ПЕРИОДИЧЕСКОЕ АПРОБИРОВАНИЕ ПЛАНА

6.59 Периодическое апробирование комплексного плана оказания помощи семьям является дорогим, но необходимым средством устранения непредвиденных трудностей. После того, как план утвержден, необходимо предусмотреть возможность проведения теоретического (или практического) разбора, чтобы убедиться,в том что смена сотрудников или обстоятельств не приводит к снижению эффективности плана. Для отработки и уточнения плана оказания помощи семьям можно воспользоваться учениями по отработке действий в аварийной ситуации в аэропорту.

6.60 Организации и персонал, привлекаемые к оказанию помощи семьям, и авиаэксплуатанты, выполняющие полеты в данные государства, со временем меняются. Поэтому любой план, предусматривающий участие этих организаций и персонала, должен часто и целенаправленно анализироваться для того, чтобы убедиться в наличии в конкретных контактных точках ключевых участников, которые по-прежнему могут выделять ожидаемые от них ресурсы. Государства должны проводить частые проверки для подтверждения постоянного наличия всех предусматриваемых планом ресурсов и актуальности контактной информации для их задействования.

6.61 Приводить в действие в полном объеме план оказания помощи семьям придется лишь немногим государствам, да и вообще вряд ли необходимость в этом будет возникать часто. Ресурсами, выделенными исключительно для оказания помощи семьям, будут обладать очень немногие государства. Большинство лиц и организаций, привлекаемых к оказанию такой помощи, имеют другие обязанности, исполнение которых придется

приостановить при введении плана в действие. Основная задача, стоящая перед любым планом, предусматривающим ввод в действие крупных сил при дефиците времени, заключается в том, чтобы обеспечить быструю связь с привлекаемым персоналом и организациями и ввод их в действие в кратчайшие сроки.

6.62 Для обеспечения эффективности плана оказания помощи семьям и его надежности необходимо опираться на костяк из специально подготовленного персонала. Поддерживать коллектив подготовленных и соответственно мотивированных специалистов можно путем привлечения лиц, которые по роду своих обычных обязанностей занимаются другими аварийными ситуациям или детальной организацией крупных мероприятий.

6.63 Соответствующие полномочные органы гражданской авиации или другие соответствующие полномочные органы должны при необходимости и в соответствии с требованиями, установленными национальным законодательством, правилами и/или политикой, проводить аудит планов авиаэксплуатантов и эксплуатантов аэропортов по оказанию помощи семьям.

Глава 7

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

7.1 После авиационного происшествия планами оказания помощи семьям должны предусматриваться меры по удовлетворению с чувством сострадания потребностей членов семей и выживших путем предоставления информации и доступа к различным услугам. Разработка и введение в действие плана оказания помощи семьям свидетельствует о заботе и внимании, с которыми авиаэксплуатант относится к своим клиентам и членам экипажей. Такой план также поддерживает общественное и политическое восприятие авиаэксплуатанта как проявляющего заботу о тех, кого затронуло авиационное происшествие.

7.2 Планами оказания помощи семьям должно предусматриваться удовлетворение основных потребностей членов семей и выживших. Эти потребности включают:

a) предоставление первоначального уведомления и первоочередной информации относительно происшествия;

b) информацию о состоянии и местонахождении пострадавших и о том, находятся ли они в числе выживших или погибших. Сюда входит поиск и спасание выживших, размещение их в больницах, поиск и эвакуация погибших, опознание останков, выдача свидетельств о смерти и отправка останков на родину;

c) обеспечение доступа к ресурсам, таким как оказание психотерапевтической помощи, духовной и/или религиозной поддержки, предоставление краткосрочной финансовой помощи, транспортировка к месту происшествия и т. п.;

d) предоставление информации относительно хода расследования происшествия и смежных расследований, например, судебно-медицинских и уголовных;

e) информацию, касающуюся поиска, обработки личных вещей, предъявления прав на них и их возврата.

7.3 Оказание помощи семьям является сложным процессом, в котором участвуют авиаэксплуатант, эксплуатанты аэропортов, государственные организации, местные аварийно-спасательные службы и третьи стороны. Более эффективной организации этого процесса будут способствовать совместные усилия всех участвующих в нем сторон, которые должны понимать свои обязанности и вместе работать на достижение единой цели.

7.4 Повышению эффективности и действенности оказания помощи семьям будет способствовать подготовительный процесс, заключающийся в планировании и отработке действий.

7.5 Данный документ призван помочь государствам повысить свою готовность к выполнению обязательств, которые должно нести государство места события. Перед необходимостью выполнять аналогичные обязательства государство может также оказаться в том случае, когда оно является страной, расположенной ближе всего к месту происшествия, имевшего место в международных водах. Также при передаче государством места события полномочий на проведение расследования авиационного происшествия другому государству государство места события не обязательно освобождается от гуманитарной ответственности по обеспечению надлежащей помощи семьям.

7.6 Кульминацией благородных гуманитарных усилий является закрепление процесса планирования путем введения в действие соответствующего законодательства, правил и/или политики, предусматривающих предоставление необходимых полномочий и финансовых средств для осуществления планов оказания помощи семьям. Положения об оказании помощи семьям, предусматриваемые в резолюции A32-7 Ассамблеи ИКАО и в документе *"Основные принципы ИКАО по вопросу оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям"* (Doc 9998), должны подкрепляться готовностью авиаэксплуатанта и эксплуатанта аэропорта к такого рода событиям и содействием международных организаций по оказанию помощи, обладающих большим опытом работы в условиях различных катастроф.

ДОБАВЛЕНИЯ

Добавление 1

ВЫДЕРЖКИ ИЗ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ РЯДА ГОСУДАРСТВ ПО ВОПРОСУ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

В настоящем добавлении содержатся выдержки из законодательных положений об оказании помощи семьям, действующих в следующих государствах:

a) Австралия;

b) Бразилия;

c) Европейский союз;

d) Китай;

e) Республика Корея;

f) Соединенные Штаты Америки;

g) Япония.

— — — — — — — —

АВСТРАЛИЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ТРАНСПОРТА, РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
УЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

Уложение об оказании помощи семьям

Настоящее Уложение о подготовке авиакомпаниями планов оказания помощи семьям разработано в консультации с отраслью гражданской авиации и аварийно-спасательными службами.

В настоящем Уложении изложены минимальные стандарты Австралии для авиакомпаний, выполняющих полеты в Австралии, из Австралии и над ее территорией, в отношении оказания ими в рамках их планов оказания помощи семьям помощи пострадавшим и семьям пострадавших в случае крупного авиационного происшествия, повлекшего за собой гибель и тяжелое травмирование людей.

Принятие данного Уложения является добровольным и не носит обязательного характера, однако Департамент инфраструктуры, транспорта, регионального развития и местного самоуправления настоятельно рекомендует авиакомпаниям использовать его.

Вопрос о введении обязательного соблюдения будет рассматриваться в случае, если добровольное принятие окажется неэффективным.

Введение

В последние годы появилось осознание того. что авиационное происшествие – это не только пострадавшие в нем, но также и горе и боль членов семьи пострадавших.

Международный опыт свидетельствует о необходимости конкретного и тактичного обращения с пострадавшими и членами семей пострадавших в авиационном происшествии. Недвусмысленным международным признанием этой необходимости явилась публикация Международной организацией гражданской авиации (ИКАО) циркуляра 285 *"Инструктивный материал по оказанию помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям".*

На случай авиационного происшествия с гражданским воздушным судном в Австралии в учреждениях штатов и территорий имеются хорошо продуманные и эффективно поддерживаемые планы на случай аварийной обстановки, осуществление которых при необходимости поддерживается из ресурсов правительства Содружества, выделение которых координируется Управлением по организации действий в аварийной обстановке (EMA) Австралии. Всем имеющим лицензии аэропортам необходимо принимать и регулярно отрабатывать планы на случай аварийной обстановки в аэропорту (AEP) совместно с соответствующими аварийно-спасательными службами и авиакомпаниями. Планы на случай аварийной обстановки, предусматривающие действия по решению вопросов, связанных с авиационным происшествием, имеются также на уровне Содружества в Департаменте инфраструктуры, транспорта, регионального развития и местного самоуправления, Совете по безопасности на транспорте Австралии (ATSB), Управлении по безопасности полетов гражданской авиации (CASA), Управлении по воздушным сообщениям Австралии и Австралийской службе поиска и спасания (AusSAR). При наличии погибших важная роль отводится государственному или территориальному коронеру. В большинстве случаев контроль за местом события будет осуществлять государственная или территориальная полиция.

Однако несмотря на то, что при авиационном происшествии определенную роль в оказании непосредственной помощи могут играть аварийно-спасательные службы, основная обязанность по оказанию помощи пострадавшим и их семьям ложится на авиаперевозчика.

Цели

Настоящее Уложение содержит инструктивные указания по разработке плана оказания помощи семьям всеми обычными операторами общественного транспорта (RPT) и чартерными операторами, оказывающими пассажирские услуги на линиях в Австралию, из Австралии и над ее территорией. Департамент ожидает представления всеми соответствующими операторами письменного заверения в том, что такой план разработан и что предусмотрены все основные организационные меры, необходимые для его осуществления.

Сфера действия

Значение термина "пострадавший"

Для целей настоящего Уложения пострадавшим является лицо на борту гражданского воздушного судна, или любое лицо вне воздушного судна, которое является непреднамеренным непосредственным участником авиационного происшествия. Пострадавшими могут быть члены экипажа, коммерческие пассажиры, некоммерческие пассажиры и третьи стороны. Выжившим является лицо, которое во время происшествия не получило телесных повреждений, приведших к смерти (циркуляр 285-AN/166 ИКАО).

Применимость к австралийским авиакомпаниям, выполняющим полеты за рубежом

Настоящее Уложение устанавливает минимальные стандарты, применимые к авиакомпаниям, выполняющим полеты на территории Австралии. Планы оказания помощи семьям, используемые австралийскими международными компаниями, должны насколько это возможно предусматривать аналогичную помощь пострадавшим и/или семьям пострадавших в случае авиационного происшествия в другой стране.

Как и в случае с иностранными авиакомпаниями, действующими в Австралии, предполагается, что австралийские международные авиакомпании будут заключать с авиакомпаниями-партнерами или другими организациями договоренности, предусматривающие меры по оказанию помощи в той стране, где имеет место авиационное происшествие. Также предполагается, что авиакомпания создаст в Австралии крупный координационный центр для облегчения связи с австралийскими властями и/или семьями.

Применимость к австралийским региональным авиакомпаниям

Настоящее Уложение подготовлено с учетом международного опыта и с уделением основного внимания авиакомпаниям, осуществляющим международные перевозки или перевозки с привлечением больших провозных емкостей. Австралийские региональные авиакомпании или чартерные операторы несут не меньшую ответственность перед пострадавшими в происшествии и должны быть готовы использовать настоящее Уложение для разработки плана оказания помощи семьям, учитывающего их индивидуальные особенности.

Применение настоящего Уложения

Перевозчик отвечает за всех находящихся на борту пассажиров, включая пассажиров любых партнеров по соглашению о совместном использовании кодов. Тем не менее, предполагается, что авиакомпании, функционирующие только на основе совместного использования кодов (т. е. исключительно в качестве не выполняющего полеты перевозчика на австралийском рынке) также будут принимать план оказания помощи семьям в соответствии с настоящим Уложением. В этом случае необходимо, чтобы основное внимание в этом плане уделялось помощи, которая будет предоставляться перевозчиком, выполняющим полеты. В целях

соответствия минимальным требованиям Уложения некоторые авиакомпании могут решить использовать коммерческие или прочие соглашения с авиакомпаниями-партнерами или поставщиками услуг.

Может также оказаться целесообразным, чтобы авиакомпании заключали с эксплуатантами аэропортов договоренности относительно использования инфраструктуры аэропорта в процессе оказания семьям некоторых видов помощи.

В Уложении особо подчеркивается, что главная обязанность по обеспечению условий для оказания семьям своевременной и надлежащей помощи лежит на авиакомпании. Однако порядок предоставления услуг определяется самой авиакомпанией.

Координация действий с другими организациями.

Департамент может помочь авиакомпаниям установить контакты с соответствующими организациями и получить основную информацию о содержании Уложения о помощи семьям. Запросы следует отправлять на имя помощника директора Управления международных авиационных рынков. В случае крупного авиационного происшествия, приведшего к гибели людей, за работы на месте катастрофы, связанные с аварийно-спасательными действиями, соблюдением коронерских требований и ликвидацией последствий, будут отвечать государственные и территориальные учреждения. Основным полномочным органом по проведению расследования происшествия будет Совет по безопасности на транспорте Австралии (ATSB) в случае происшествия в гражданским воздушным судном и федеральная полиция Австралии в случае катастрофы с гражданским воздушным судном в результате террористических действий или другого незаконного вмешательства.

В случае крупного авиационного происшествия назначенный авиакомпаниями координатор по вопросам поддержки семей будет поддерживать с ATSB (обычно через заместителя уполномоченного по расследованию) связь для организации брифингов и посещений места происшествия, если характер происшествия позволяет делать это. Авиакомпания должна по возможности в кратчайшие сроки после происшествия связаться с этим сотрудником по телефону 1800 020616.

Обязанности авиакомпаний

1. Назначение в Австралии ответственного лица в качестве координатора по вопросам поддержки семей

Назначенный авиакомпаниями координатор по вопросам поддержки семей играет важную роль в предпринятии непосредственных действий по следам авиационного происшествия. Координатор по вопросам поддержки семей служит связующим звеном между авиакомпанией, соответствующими аварийно-спасательными службами и службами социального обеспечения, пострадавшими и их семьями, а также оказывает услуги непосредственно пострадавшим и семьям. Необходимо принимать меры к тому, чтобы координатор по вопросам поддержки семей имел достаточную поддержку со стороны авиакомпании.

Должны приниматься меры к оперативному созданию эффективно действующего центра авиакомпании по оказанию поддержки семьям, включая обеспечение доступа к надлежащим образом подготовленному персоналу.

2. Требования к инфраструктуре

Должен существовать план установления связи с соответствующими организациями по аварийному реагированию и обслуживанию, отвечающим за проведение работ на месте катастрофы и оказание поддержки пострадавшим непосредственно после происшествия. Одним из путей достижения этого является увязка плана авиакомпании с планами на случай аварийной обстановки в аэропорту (АЕР). Поскольку в процессе подготовки АЕР участвуют все соответствующие аварийно-спасательные организации, авиакомпаниям, аварийно-

спасательным организациям и органам социального обеспечения рекомендуется установить тесное взаимодействие друг с другом для обеспечения наличия самой последней информации о ключевом персонале.

В случае крупного авиационного происшествия авиакомпании, как правило, создают центр авиакомпании по организации действий в кризисной ситуации. Задача этого центра заключается в обеспечении координации действий внутри авиакомпании, между авиакомпанией и соответствующими организациями, а также в информировании населения. Место, где будет располагаться этот центр, определяется авиакомпанией, но иностранной авиакомпании необходимо обеспечить, чтобы он мог свободно поддерживать связь с австралийскими аварийно-спасательными организациями.

Отдельно от центра по организации действий в кризисной ситуации авиакомпания должна создавать центр авиакомпании по оказанию поддержки семьям, который будет осуществлять необходимую координацию действий по оказанию помощи семьям, и обеспечить наличие квалифицированного или надлежащим образом подготовленного персонала, обученного тактичному и чуткому отношению к нуждам пострадавших и их семей, для укомплектации штатов этого центра. Авиакомпании следует обеспечить, чтобы координатор по вопросам поддержки семей располагал надежной поддержкой со стороны центра авиакомпании по организации действий в кризисной ситуации и имел линию связи с ним. Решение о характере и размещении центра или любых других объектов, предназначенных для оказания услуг потерпевшим или их семьям, принимает авиакомпания. Авиакомпании следует рассматривать вопрос об оказании надлежащей помощи семьям, которые могут собираться в аэропорту вылета и/или прилета. Однако авиакомпания может посчитать, что самым оперативным способом получения необходимых площадей, включая комнаты для размещения семей, является использование близлежащей гостиницы.

В целом авиакомпании должны отдавать себе отчет в том, что от нее или поставщика услуг потребуются значительные усилия по обеспечению наличия в кратчайшие сроки надлежащим образом подготовленного и опытного персонала, а также процедур, позволяющих оперативно создать центр по поддержке семей.

3. Управление потоками информации

Наличие информации и управление ее потоками исключительно важно для эффективной организации действий в случае авиационного происшествия, в том числе для информирования семей. Большое значение имеет правильная подача информации, поэтому важно наладить координацию любых связанных с авиационным происшествием заявлений внутри авиакомпании, а также их согласование с полномочными органами по расследованию происшествий, а также государственными и территориальными аварийно-спасательными организациями.

Что касается информации о пассажирах – участниках происшествия, включая фамилии любых погибших, важно, чтобы авиакомпания работала в тесном взаимодействии с национальной или территориальной полицией, в ведении которой находится место происшествия, поскольку в Австралии за уведомление ближайших родственников в случае смерти отвечает полиция совместно с коронерами. На случай происшествий с большим количеством погибших у подразделений полиции по опознанию жертв катастроф по всей Австралии имеются соглашения с Интерполом, касающиеся уведомления соответствующих полномочных органов на родине погибших.

В случае авиационного происшествия, авиакомпании должны:

- незамедлительно представить полиции пассажирскую ведомость со всей имеющейся информацией (включая рассадку пассажиров) и оказывать необходимую помощь в сборе дополнительной информации (с учетом действующих законов о защите частной жизни). В копии эта информация должна представляться в ATSB. Нежелательно, чтобы авиакомпания публиковала пассажирскую ведомость для всеобщего ознакомления или передавала ее в руки

прессы. В период непосредственно после авиационного происшествия авиакомпания должна проконсультироваться с полицией относительно целесообразности широкой публикации информации;

- предоставить в консультации с полицией точную и надлежащую информацию семьям пострадавших, прессе, другим заинтересованным сторонам и в открытый доступ, признавая и учитывая при этом интересы выживших и семей пострадавших.

Для того чтобы семьи пострадавших в авиационном происшествии могли осмыслить понесенную ими утрату, их необходимо полностью проинформировать о том, что произошло и почему это произошло. Следует предпринять все усилия к тому, чтобы предоставить пострадавшим и семьям ключевую информацию о происшествии или о его возможных причинах до ее выдачи в открытый доступ. Для этого координатор авиакомпании по вопросам поддержки семей должен работать в тесном взаимодействии с ATSB.

Брифинги о ходе расследования авиационного происшествия проводятся уполномоченным ATSB по расследованию, и сообщаемую при этом информацию необходимо по возможности доводить до сведения семей, прежде чем выдавать ее в открытый доступ.

Авиакомпаниям следует обеспечить круглосуточную возможность связи с семьями пострадавших, а также вводить в действие систему удовлетворения информационных потребностей общественности. Необходимые для этого мероприятия, включая продолжительность их задействования, оставляются на усмотрение каждой авиакомпании. Однако зарубежный опыт показывает, что количество телефонных запросов после крупного авиационного происшествия может быть внушительным.

Использование опубликованного в открытом доступе телефонного номера для бесплатных звонков, возможно, не является оптимальным основным средством связи с населением. Это может привести к тому, что авиакомпанию быстро захлестнет лавина телефонных звонков, включая звонки, не относящиеся к делу. Можно ввести в действие механизм контроля или отбора, позволяющий выявлять звонящих, проявляющих законный интерес к пострадавшим или имеющих с ними родственные связи. Тем не менее, авиакомпания должна незамедлительно принять меры к созданию условий для эффективной работы с большим количеством запросов, не только поступающих в саму авиакомпанию, но также и в ее офисы в аэропорту назначения и/или прибытия. Следует также ввести в действие механизм, позволяющий вести работу с семьями пострадавших на языках, которых может быть немало.

Для уменьшения количества поступающих от населения телефонных запросов рекомендуется создавать и публиковать сайт в Интернете, используя который население может делать запросы и знакомиться с самой последней информацией.

Авиакомпаниям следует предусмотреть возможность выбора соответствующего члена семьи, с которым будут в дальнейшем осуществляться контакты и который будет представлять интересы членов семьи пострадавшего.

Определение надлежащего лица, которое представляло бы интересы членов семьи, не всегда может быть очевидным, и авиакомпании следует предусмотреть процедуры, учитывающие важность решения этой задачи с надлежащей тактичностью. Эти процедуры должны позволять учитывать этнокультурные различия.

После установления законной заинтересованности звонящего следует для облегчения связи с авиакомпанией рассмотреть вопрос использования отдельного непубличного бесплатного телефонного номера.

Участниками авиационного происшествия часто являются пассажиры из других стран, а требования относительно уведомления ближайших родственников в разных странах неодинаковы. Помощь в уведомлении австралийских граждан, проживающих или путешествующих за пределами Австралии, может оказать DFAT. Это следует учитывать при подготовке плана.

Австралийским авиакомпаниям, выполняющим полеты за рубежом, необходимо с особым вниманием относится к порядку уведомления ближайших родственников иностранных граждан, учитывая широкое разнообразие обычаев и этнокультурных особенностей.

Авиакомпании должны быть готовы оказывать ответственным полномочным органам помощь в сборе данных.

После авиационного происшествия самой срочной формой помощи семьям является подтверждение относительно того, были ли члены семьи среди пострадавших, которые находились на борту воздушного судна.

Большинство авиакомпаний, выполняющих полеты в Австралию, в настоящее время собирают и обрабатывают набор данных о пассажирах каждого рейса, включая паспортные данные, используя для этого системы бронирования и регистрации на рейсы. Часто это делается в рамках выдачи австралийских виз. Авиакомпаниям, разрабатывающим процедуры выдачи любых данных ответственным полномочным органам, необходимо уделять самое непосредственное внимание соответствующим законам защиты частной жизни. В Австралии по данному вопросу важно осуществлять взаимодействие с полицией и аварийно-спасательными организациями.

Что касается полетов через Тасманово море, то Департамент по вопросам иммиграции и мультикультурализма (DIMA) имеет доступ к паспортным базам данных Австралии и Новой Зеландии и может помочь полномочным органам с установлением личности граждан Австралии и Новой Зеландии.

Опознание жертв катастроф

В Австралии опознание жертв и уведомление о их смерти ближайших родственников входит в исключительную прерогативу коронеров, работающих во взаимодействии с полицией. Учитывая это, авиакомпании при выдаче данных для опознания необходимо работать в тесном взаимодействии с местными полицейскими властями и конкретно с экспертами полиции по опознанию жертв катастроф (DVI) для того, чтобы полиция и DVI могли надлежащим образом опознать жертвы. Если речь идет об иностранных гражданах, то по вопросу о порядке уведомления родственников следует консультироваться с DFAT и/или соответствующими дипломатическими учреждениями. Авиакомпаниям следует также учитывать, что дипломатические и консульские работники играют роль связующего и координирующего звена применительно к их гражданам, поэтому установление скорейшего контакта с дипломатическими представительствами должно предусматриваться планом каждой авиакомпании.

Если авиационное происшествие имеет место за пределами Австралии, важно как можно скорее предоставить пассажирскую ведомость в распоряжение DFAT, поскольку этот департамент отвечает за оказание консульской помощи пострадавшим из Австралии и их семьям. Представитель консульства Австралии будет находиться в центре авиакомпании по поддержке семей, а также на месте происшествия для оказания помощи пострадавшим из Австралии и членам семей, которые могут приехать на место происшествия, если это допускается по соображениям безопасности.

4. Финансовая, организационная и психологическая поддержка

Авиакомпаниям необходимо взять на себя круг обязанностей по оказанию непосредственной поддержки пострадавшим и семьям пострадавших. Необходимо иметь в виду, что согласно законодательству Австралии прямую ответственность за смерть пассажира или нанесение ему телесного повреждения несет перевозчик.

В случае смерти пассажира авиакомпании должны как можно скорее после события выплачивать семье авансовые суммы.

Испытываемые пострадавшими и их семьями финансовые трудности по следам авиационного происшествия можно свести к минимуму путем выплаты авиакомпанией авансовых сумм тем, кто имеет право на компенсацию

в связи с авиационным происшествием. Производство таких выплат становится стандартной практикой в отрасли и является знаком внимания со стороны авиакомпании к семье пострадавшего при возникновении финансовых затруднений, вызванных потерей главного кормильца.

Признается, что у авиакомпаний могут возникнуть трудности с определением соответствующих членов семьи, но в очевидных случаях (например, когда пострадавший является главным кормильцем) такие затруднения не должны возникать, и необходимость в таких выплатах также очевидна.

Размер авансового платежа зависит от обстоятельств, но авиакомпаниям рекомендуется с пониманием относиться к нуждам семей пострадавших. В Европейском сообществе, например, на случай смерти установлен обязательный минимальный платеж в размере приблизительно 30 000 австралийских долларов.

Эта выплата является авансом в счет последующего урегулирования иска к авиакомпании о возмещении ущерба в связи с ответственностью перед пассажиром, и ее не следует представлять членам семьи как окончательное урегулирование претензий.

Авиакомпании должны оказывать финансовую и административную поддержку семьям, желающим приехать на место катастрофы (если это уместно и практически осуществимо).

Посещение места происшествия семьями и выжившими в случае его доступности, стало повсеместно практиковаться как часть процесса скорби по усопшим. Активно поощрять посещение семьями места катастрофы не рекомендуется. Однако в том случае, если семьи желают посетить место катастрофы, авиакомпании должны оказывать финансовую и административную поддержку, включая помощь в организации поездки и проживания.

Признается, что в некоторых местах могут возникать проблемы с поездкой и/или проживанием и что авиакомпаниям необходимо проявлять благоразумие при определении того, следует ли кому-либо из членов семьи посетить место катастрофы. Однако, принимая решение об ограничении посещения, авиакомпаниям следует учитывать культурные/религиозные потребности семьи и, возможно, проконсультироваться с соответствующими специалистами. Во всех случаях необходимо консультироваться с полномочными органами, в чьем ведении находится место катастрофы. В Австралии ATSB назначает соответствующее лицо, с которым авиакомпания может непосредственно проконсультироваться прежде, чем она возьмет на себя какое-либо обязательство в отношении посещения места происшествия семьями.

Несмотря на то, что ATSB признает потребность семей в посещении места происшествия, доступ к нему может быть ограничен по ряду причин, включая наличие опасных условий на нем. Тем не менее, ATSB будет стремиться оказать семьям максимально возможную помощь в организации хотя бы частичного доступа к месту происшествия.

Выжившим, их семьям и семьям погибших следует предоставлять определенный круг психотерапевтических услуг.

Одной из сложнейших задач для авиакомпании, возможно, будет организация психотерапевтического консультирования для семей и выживших, которое может иметь большое значение для тех, кто нуждается в этом. Формы такой поддержки могут быть разными: от предоставления практических советов по организации жизни после происшествия до проведения более серьезных психотерапевтических процедур. Авиакомпании могут не располагать соответствующими ресурсами, поэтому им, возможно, необходимо предусмотреть порядок привлечения к оказанию таких услуг соответствующих специалистов. В плане оказания поддержки семьям следует подробно предусмотреть, как авиакомпания будет удовлетворять эти потребности, а также особо отметить важность тесного взаимодействия с добровольными организациями, предоставляющими услуги по поддержке, такими как Красный Крест, а также с государственными учреждениями.

Необходимо предусмотреть оказание постоянной поддержки выжившим и семьям пострадавших.

Авиационное происшествие может иметь серьезные долгосрочные последствия для выживших, их семей и семей погибших. Решение отдельных вопросов, включая опознание и возврат останков, улаживание юридических проблем и поддержание контактов с семьями, может растянуться на длительное время. Необходимо обеспечивать наличие достаточных ресурсов и возможность отслеживания хода решения вопросов и дел. Необходимо учитывать возможность оказания постоянной поддержки, при необходимости, в течение ряда лет. Установить момент прекращения такой поддержки выживших и семей не представляется возможным, но в качестве ориентира авиакомпании могут исходить из момента окончательного урегулирования претензий.

Поддержка может означать выделение телефонного номера, по которому семьи могут в случае необходимости получить помощь и рекомендации. В минимальном плане это означает долгосрочные обязательства авиакомпании в отношении продолжения оказания содействия в получении услуг квалифицированных консультантов.

Кроме того, расследование авиационного происшествия может занять больше года, и подготавливаемые ATSB регулярные отчеты о ходе расследования помогут семьям справиться с трудностями в период скорби по погибшим. ATSB в течение 30 дней представит предварительный отчет с изложением фактов, а затем, как правило каждые 6 мес., будет представлять промежуточные отчеты с изложением фактов до тех пор, пока не будет подготовлен окончательный отчет.

Авиакомпании отвечают за возврат останков семьям погибших или уполномоченным лицам.

Авиакомпаниям необходимо быть готовыми к тесному взаимодействию с аварийно-спасательными организациями и полномочными органами, в чьем ведении находится место катастрофы, для обеспечения того, чтобы семьи пострадавших постоянно информировались о выдаче останков.

Получив разрешение от полиции и коронера, авиакомпании должны вернуть останки погибших, личные вещи и весь другой багаж.

Полиции или ATSB, возможно, потребуется задержать багаж и/или груз для целей расследования. Контроль за выдачей личных вещей осуществляет полиция в консультации с коронером, и на выдачу любых вещей пострадавшим или семьям пострадавших требуется их разрешение. В случае, если зарегистрированный багаж более не требуется для целей расследования, авиакомпания должна организовать его скорейший возврат.

Авиакомпаниям необходимо быть готовыми к организации участия семей в мемориальных мероприятиях и устройстве мемориалов.

Семьи нуждаются в подтверждении того, что они смогут участвовать в любых мемориальных службах, организуемых после авиационного происшествия, и что они будут иметь возможность участвовать в проектировании любых мемориальных сооружений, воздвигаемых в память о жертвах авиационного происшествия. Авиакомпаниям следует предусмотреть, как они будут решать эти вопросы, и разработать порядок действий в этой связи на случай авиационного происшествия.

Авиакомпаниям необходимо учитывать этнокультурные особенности.

При подготовке плана оказания помощи семьям необходимо обеспечить особый учет этнокультурных аспектов, связанных с потерей близких. Авиакомпаниям рекомендуется принять специальные меры для обеспечения понимания этнокультурных особенностей жизни населения в основных пунктах назначения их рейсов.

Дата последнего обновления: 16 июня 2008 года

— — — — — — — —

БРАЗИЛИЯ
АВИАЦИОННОЕ КОМАНДОВАНИЕ, ДЕПАРТАМЕНТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ, УПРАВЛЕНИЕ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК, ИНСПЕКЦИОННЫЙ ОТДЕЛ ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ, IAC 200-1001

ПЛАН ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ В АВИАЦИОННЫХ ПРОИСШЕСТВИЯХ И ИХ СЕМЬЯМ (2005 г.)

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ, руководствуясь постановлением № 65.144 от 12 сентября 1969 года об учреждении системы гражданской авиации Министерства авиации, а также постановлением правительства № 453/GM-5 от 2 августа 1991 года о планировании системы обеспечения безопасности полетов гражданской авиации, постановляет:
Ст. 1. Ввести в действие приведенную ниже инструкцию IAC 200-1001.
Название: План оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям.
Ст. 2. Настоящее постановление правительства вступает в силу в дату его публикации в Diário Oficial da União (Федеральный регистр).
Ст. 3. Отменить действие постановления правительства № 18/DGAC, опубликованного в DOU № 40 от 25 февраля 2000 года, и постановления правительства № 19/DGAC, опубликованного в DOU № 52 от 16 марта 2000 года.

Бригадный генерал ВВС ЖОРЖИ ГОДИНЬО БАРРЕТУ НЕРИ
Генеральный директор

ОПУБЛИКОВАНО В DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO (ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕГИСТР) № 150 ОТ 5 АВГУСТА 2005 ГОДА

ВВЕДЕНИЕ

Авиационное происшествие может повлечь за собой трагические последствия огромных масштабов, обусловливающие необходимость оказания помощи пострадавшим и поддержки их семьям. В настоящем документе оговариваются основные действия, входящие в обязанность национальных и иностранных авиакомпаний, осуществляющих гражданские воздушные перевозки в Бразилии, по оказанию такой помощи и организации услуг, которые должны незамедлительным порядком предоставляться пострадавшим и их семьям.

В условиях страданий, вызванных авиационным происшествием, важная задача информирования о пассажирах и членах экипажа в ответ на запросы их семей, желающих получить скорейший ответ, выпадает на авиакомпанию, осуществляющую общественные воздушные перевозки.

При разработке авиакомпаниями плана действий они должны руководствоваться основными положениями настоящей IAC, подготовленными с учетом инструктивных указаний ИКАО в циркуляре 285-AN/166, имеющими целью стандартизировать процедуры, принимаемые на случай авиационного происшествия.

1 ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 ЦЕЛЬ

Установление инструктивных указаний по разработке плана оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям.
1.2 ОСНОВА

Постановление № 65.144 от 09/12/69 об учреждении системы гражданской авиации Министерства авиации и постановление правительства № 453/M5 от 08/02/91 о реформировании системы обеспечения безопасности полетов.

1.3 УТВЕРЖДЕНИЕ

Утверждено постановлением правительства № 706/DGAC от 22 июля 2005 года.

1.4 ДОСТУПНОСТЬ

D – SR – IA – IF – SA – TD – ИНТЕРНЕТ

1.5 УВЯЗКА

ЦИРКУЛЯР ИКАО 285-AN/166

1.6 ОТМЕНА

Постановление правительства № 706/DGAC от 22 июля 2005 года об утверждении настоящей IAC 200-1001 и отмене постановления правительства № 18/DGAC от 25 февраля 2000 года и постановления правительства № 19/DGAC от 16 марта 2000 года.

2 ГЛОССАРИЙ

С определениями используемых в настоящей IAC терминов можно ознакомиться в MMA 58-1 "Глоссарий технических терминов по гражданской авиации" от 20 сентября 1989 года.

3 ИНФОРМАЦИЯ О ПАССАЖИРАХ НА БОРТУ

3.1 АВИАКОМПАНИИ

Национальные и иностранные авиакомпании, осуществляющие гражданские авиаперевозки в Бразилии, должны просить каждого пассажира на внутренних и международных рейсах из Бразилии и в Бразилию дать в правильном порядке свое имя и фамилию и назвать не следующее данным рейсом лицо, желательно близкого родственника, с указанием номера телефона, по которому с ним можно связаться в аварийной ситуации.

3.1.1 Эту информацию можно получить при осуществлении пассажиром бронирования и в период до его посадки на борт воздушного судна, причем хранить ее нужно до прибытия его в последний пункт маршрута рейса.

3.1.2 Соответствующий порядок получения такой информации и ее документальной регистрации, которую можно осуществлять в электронном виде, оставляется на усмотрение каждой авиакомпании.

3.1.3 В случае отказа пассажира предоставить информацию с фамилией и номером телефона лица, с которым можно связаться в аварийной ситуации, этот отказ следует оформлять в письменном виде.

3.1.4 Такая информация носит конфиденциальный характер и должна использоваться авиакомпанией не только в случае авиационного происшествия, но также и для пользы пассажира в случае возникновения чрезвычайных личных обстоятельств, а использовать ее в каких-либо других целях запрещено.
После того, как авиакомпании становится известно об авиационном происшествии с одним из ее воздушных судов, она должна в течение 3 часов подготовить выверенный список пассажиров и членов экипажа для

собственного использования и для использования авиационным полномочным органом, если он его запрашивает.

3.2 АДМИНИСТРАЦИИ АЭРОПОРТОВ

Администрации аэропортов должны использовать все возможные средства для оказания авиакомпаниям поддержки в сборе связанной с пассажирами контактной информации на случай аварийной ситуации, как это предусмотрено в п. 3.1 настоящей инструкции.

4 ПЛАН ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ В АВИАЦИОННЫХ ПРОИСШЕСТВИЯХ И ИХ СЕМЬЯМ

4.1 Национальные и иностранные авиакомпании, осуществляющие гражданские воздушные перевозки в Бразилии, должны разрабатывать свои внутренние планы оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям с изложением входящих в их обязанности действий по предоставлению помощи, услуг и информации пострадавшим и мер поддержки их семей.

4.2 В каждом базовом аэропорту, используемом авиакомпанией, должен иметься местный план оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям, содержащий конкретную информацию и перечень ресурсов, учитывающие местные особенности. Такой местный план должен основываться на инструктивных указаниях, содержащихся в корпоративном плане оказания помощи семьям и содержать, по крайней мере, следующие элементы:

4.2.1 Фамилию и номер телефона контактного лица местной группы аварийного реагирования; и

4.2.2 Фамилии, адреса и номера телефонов:

a) представителей администрации аэропорта;

b) местных больниц;

c) близлежащих гостиниц;

d) представителей религиозных конфессий;

e) транспортных компаний;

f) гражданской и военной полиции, а также противопожарной службы;

g) организаций гражданской обороны и оказания помощи;

h) федеральной полиции и таможенных властей (федеральная налоговая служба и санитарный контроль);

i) врачей;

j) психологов;

k) консультантов;

l) Департамента гражданской авиации (DAC), региональных служб гражданской авиации (SERAC) и отдела гражданской авиации, если авиационное происшествие имеет место на территории Бразилии;

m) похоронных бюро.

4.3 ДЕЙСТВИЯ, ПРЕДПРИНИМАЕМЫЕ АВИАКОМПАНИЯМИ

a) Хранить список находящихся на борту пассажиров в условиях конфиденциальности до выпуска его в широкий доступ. Список находящихся на борту пассажиров можно разглашать после уведомления семей в рамках соответствующего процесса, причем частичное разглашение содержания этого списка оставляется на усмотрение авиакомпании.

b) Создание центра кризисного управления.

c) Создание специального центра по оказанию помощи.

d) Создание центра помощи по телефону с выделением по крайней мере одного специального телефонного номера для приема телефонных звонков от семей в подкрепление общего процесса уведомления.

e) Создание центра по оказанию помощи семьям в городе, где имело место происшествие, или вблизи него.

f) Уведомление членов семей пострадавших группой подготовленных сотрудников, по возможности лично.

g) Создание условий для работы групп, задействованных в оказании помощи, путем предоставления им средств связи, транспорта, мест для проживания и питания.

h) Задействование в соответствующих аэропортах специально выделенных зон для приема выживших и членов семей, обеспечив их средствами первой необходимости, такими как питание, средства связи, места для ожидания и туалеты.

i) Оказание помощи пострадавшим и их семьям в прохождении иммиграционных и таможенных формальностей.

j) Установление контактов с работниками дипломатических и консульских представительств, если в числе пострадавших имеются иностранные граждане.

k) Организация для семей поездки в оба конца в город, в котором имело место происшествие, или в ближайший к такому месту населенный пункт.

l) Обеспечение по мере необходимости транспортом выживших и членов семей для поездок на место происшествия или в ближайший к нему район.

m) Обеспечение семей пострадавших и выживших местами для проживания, питанием, охраной, медицинской, психологической и религиозной помощью на территории центра по оказанию помощи семьям.

n) Получение, установление принадлежности и передача ответственному лицу обнаруженных личных вещей.

o) Организация по запросу семей посещения места происшествия, если это представляется возможным, при обеспечении безопасности заинтересованных сторон и по согласованию с местными властями.

p) Обеспечение пострадавших и их семей в действующих центрах обновляемой информацией об авиационном происшествии.

q) Предоставление информации относительно форм помощи пострадавшим и их семьям.

r) Отслеживание процесса опознания и оказание содействия в юридическом оформлении тел погибших во взаимодействии с компетентными органами.

s) Доставка тел погибших для захоронения в родном городе или в другом месте по просьбе семьи, если это представляется возможным.

4.4 ДЕЙСТВИЯ, ПРЕДПРИНИМАЕМЫЕ АДМИНИСТРАЦИЯМИ АЭРОПОРТОВ

a) Создание в соответствующих аэропортах центров по приему семей.

b) Создание в аэропорту, в котором имело место авиационное происшествие или серьезный инцидент, центра по приему выживших.

c) Создание в соответствующих аэропортах пресс-центров.

d) Отправка выживших и членов семей в соответствующие центры и прием их там, если на то поступит просьба от авиакомпании, до момента, когда авиакомпания будет в состоянии взять на себя их функции.

e) Обеспечение мер безопасности и контроля доступа в задействованных центрах.

4.5 Местный план оказания помощи пострадавшим и их семьям в базовых аэропортах должен находиться в легко доступном месте по крайней мере в распечатанном виде, и о нем должны знать все сотрудники.

4.6 При необходимости настоящий план обновляется с указанием даты пересмотра.

5 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Авиакомпании должны осуществлять на своих базах подготовку своего персонала по настоящему плану в соответствии с положениями своих методических руководств и даже отрабатывать соответствующие действия путем проведения учений.

5.2 Авиакомпании должны координировать с организациями и компаниями, оказывающими поддержку, порядок их участия в осуществлении мероприятий по местному плану оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям.

5.3 Оказание помощи, предусматриваемой в настоящей IAC, прекращается после завершения всех процедур, связанных с оказанием помощи пострадавшим, независимо от того, входят ли они в число погибших или выживших, предоставлением поддержки их семьям и выполнением похоронных мероприятий.

5.4 План оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям может входить составной частью в корпоративный план действий авиакомпании на случай аварийной обстановки.

5.5 Авиакомпании, выполняющие рейсы в рамках соглашений о совместном использовании кодов, должны знать планы своих партнеров и координировать совместные действия в случае авиационного происшествия.

5.6 Авиакомпании должны представить в DAC свой план оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям, подготовленный с учетом настоящей IAC, в течение 180 (ста восьмидесяти) дней после даты публикации настоящей инструкции.

5.7 Случаи, не предусматриваемые настоящей IAC, будут передаваться на рассмотрение начальника SSA.

— — — — — — — —

ЕВРОПЕЙСКИЙ СОЮЗ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 996/2010 О РАССЛЕДОВАНИИ ПРОИСШЕСТВИЙ И ИНЦИДЕНТОВ В ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

СТАТЬИ 15§4 И 5, 20§1 И 21 (20 ОКТЯБРЯ 2010 ГОДА)

Статья 15
Передача информации

4. Полномочный орган, которому поручено проводить расследование, уполномочен информировать пострадавших и их родственников или их ассоциации и опубликовывать любую информацию о фактических выводах, ходе расследования, возможные предварительные отчеты или выводы и/или рекомендации по безопасности полетов, при условии, что это не ставит под угрозу объективность расследования и полностью согласуется с действующим законодательством по защите персональных данных.

5. Прежде чем опубликовывать информацию, указанную в п. 4, полномочный орган, которому поручено расследование, направляет эту информацию пострадавшим и их семьям или их ассоциациям таким образом, чтобы не ставить под угрозу объективность расследования.

Статья 20
Информация о находящихся на борту лицах и опасных грузах

1. Авиакомпании Союза, выполняющие рейсы в любой аэропорт, расположенный на территориях государств-членов, в отношении которых действуют договоры, и из такого аэропорта, а также авиакомпании третьих стран, выполняющие рейсы из такого аэропорта, вводят процедуры, предусматривающие:

a) подготовку как можно скорее и, по крайней мере, в течение двух часов после получения уведомления об имевшем место авиационном происшествии выверенного списка всех лиц, находившихся на борту воздушного судна, основанного на наилучшей доступной информации;

b) подготовку сразу же после получения уведомления об имевшем место авиационном происшествии перечня находившихся на борту опасных грузов.

Статья 21
Помощь пострадавшим в авиационных происшествиях и их семьям

1. Для обеспечения более полеого и комплексного реагирования на авиационное происшествие на уровне ЕС, каждое государство-член составляет на национальном уровне аварийный план на случай происшествий в гражданской авиации. Такой аварийный план должен также охватывать помощь пострадавшим в авиационных происшествиях и их родственникам.

2. Государства-члены обеспечивают, чтобы все действующие на их территории авиакомпании имели план оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их родственникам. Эти планы должны уделять особое внимание психологической поддержке пострадавшим в авиационных происшествиях и их родственникам и позволять авиакомпаниям реагировать на крупные авиационные происшествия. Государства-члены должны осуществлять аудит планов оказания помощи, подготовленных созданными на их территории авиакомпаниями.

Государства-члены должны также поощрять авиакомпании третьих стран, выполняющих полеты в Союз, также принимать планы оказания помощи пострадавшим в авиационных происшествиях и их родственникам.

3. В случае авиационного происшествия государство-член, отвечающее за проведение расследования, государство-член, в котором создана авиакомпания, воздушное судно которого участвовало в авиационном происшествии, или государство-член, число граждан которого на борту пострадавшего в авиационном происшествии воздушного судна было большим, назначает референта для осуществления контактов с пострадавшими и их родственниками и информирования их.

4. Государство-член или третья страна, которые в связи с наличием погибших или серьезных телесных повреждений их гражданам проявляют особый интерес к авиационному происшествию, которое имело место на территории государств-членов, в отношении которых действуют договоры, должны иметь право назначить эксперта, который будет:

a) иметь право посещать место происшествия;

b) иметь доступ к соответствующей фактической информации, одобренной к выпуску полномочным органом, которому поручено вести расследование, и информации о ходе расследования;

c) иметь право получать экземпляр окончательного отчета.

5. Эксперт, назначенный в соответствии с п. 4, может, если это допускается действующим законодательством, помогать в опознании жертв и присутствовать на встречах с выжившими из его государства.

6. В соответствии со статьей 2(1) Постановления (ЕС) № 785/2004 Европейского парламента и Совета от 21 апреля 2004 года о требованиях в отношении страхования для авиаперевозчиков и эксплуатантов воздушных судов авиаперевозчики третьих стран также должны соблюдать обязательства по страхованию, изложенные в этом Постановлении.

— — — — — — — —

КИТАЙ
ПОЛОЖЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ДЕЙСТВИЙ В АВАРИЙНОЙ ОБСТАНОВКЕ И ПОМОЩИ СЕМЬЯМ В СВЯЗИ С АВИАЦИОННЫМИ ПРОИСШЕСТВИЯМИ

Глава I. Общие положения

Статья 1. Настоящие Положения разработаны в соответствии с авиационным законодательством Китайской Народной Республики, законом Китайской Народной Республики об охране труда и соответствующими положениями Государственного совета в целях повышения эффективности реагирования на авиационные происшествия с гражданскими воздушными судами, уменьшения тяжести их последствий и оказания необходимой помощи погибшим, выжившим, безвестно пропавшим и их семьям.

Статья 2. Настоящие Положения применимы к серьезным происшествиям с любыми воздушными судами, задействованными в коммерческих перевозках в соответствии с CCAR-121 и CCAA-135 на территории Китайской Народной Республики (исключая Специальный административный район Гонконг, Специальный административный район Макао и район Тайвань), которые должны расследоваться Администрацией гражданской авиации Государственного совета, и особо тяжким авиационным происшествиям с гражданскими воздушными судами, которые должны расследоваться с санкции Государственного совета.

Статья 3. Ниже приводятся определения терминов, встречающихся в настоящих Положениях:

Термин "авиационное происшествие с гражданским воздушным судном" означает происшествие, которое имеет место с воздушным судном при выполнении общественных воздушных перевозок в период с момента посадки какого-либо лица на борт воздушного судна с намерением совершить полет, до момента, когда все находившиеся на борту лица покинули воздушное судно, и в результате которого какое-либо лицо погибает или получает телесные повреждения.

Термин "серьезное или исключительно тяжелое авиационное происшествие с гражданским воздушным судном" означает серьезное или исключительно тяжелое авиационное происшествие согласно категоризации летных происшествий с гражданскими воздушными судами (национальные стандарты GB14648-93).

Термин "группа по организации и координации действий при происшествии" означает организацию или учреждение, уполномоченное Национальным командованием по реагированию на летные происшествия в соответствии с Национальным чрезвычайным планом действий на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами для координации действий и выполнения функций кординирующего и связующего звена для авиатранспортного предприятия, с воздушным судном которого имеет место летное происшествие, пострадавших, выживших, безвестно пропавших в результате этого авиационного происшествия и их семей и для других государственных управлений и учреждений в целях оказания помощи пострадавшим, выжившим, безвестно пропавшим и их семьям.

Термин "жертва" означает любое лицо, погибшее непосредственно в результате летного происшествия с гражданским воздушным судном, включая членов экипажа, коммерческих пассажиров, некоммерческих пассажиров и третьи стороны.

Термин "выживший" означает любое лицо, которое во время летного происшествия с гражданским воздушным судном не получило телесных повреждений, приведших к смерти, или которое было спасено, несмотря на полученные им смертельное телесное повреждение.

Термин "безвестно пропавший " означает любое пропавшее без вести лицо непосредственно в результате полета гражданского воздушного судна.

Термин "члены семьи" означает лиц, к которым относятся супруг (супруга), дети, родители, братья, сестры и дедушки и бабушки.

Статья 4.За контроль и инспектирование деятельности, связанной с реагированием на чрезвычайные ситуации и оказанием помощи семьям в связи с летными происшествиями в гражданской авиации, и осуществлением других обязанностей в соответствии с национальным аварийным планом на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами, отвечает Администрация гражданской авиации Китая (CAAC), которая требует, чтобы гражданские авиатранспортные предприятия разрабатывали и вводили в действие планы оказания помощи.

Региональные отделения Администрации гражданской авиации Китая (называемые далее RABCA) и их отделения оказывают в рамках своей соответствующей юрисдикции содействие в работе по реагированию на чрезвычайные ситуации и оказанию помощи семьям в связи с летными происшествиями с гражданскими воздушными судами.

Статья 5. Для информирования о летных происшествиях с гражданскими воздушными судами гражданские авиатранспортные предприятия создают систему незамедлительного уведомления. Уведомление об авиационном происшествии должно носить своевременный и точный характер. Никто не должен скрывать информацию, сообщать какую-либо ложную информацию о любом происшествии или задерживать ее представление.

Статья 6. Деятельность по реагированию на летное происшествие с гражданским воздушным судном должна осуществляться с уделением основного внимания профилактическим мерам и постоянной бдительности, а также соблюдению принципов единого руководства и координации выполнения всеми своих обязанностей, своевременного реагирования и укрепления взаимодействия.

Статья 7. В рамках оказания помощи семьям, жертвам, выжившим, безвестно пропавшим и их семьям должна предоставляться материальная и духовная помощь при соблюдении основных принципов своевременности, содействия и гуманизма.

Глава II. Уведомление об авиационном происшествии

Статья 8. В случае летного происшествия с гражданским воздушным судном организация или лицо, узнавшее о происшествии, должны незамедлительно сообщить о нем в CAAC, местное управление RABCA или подотчетную ему организацию и в местный орган народной власти.

Получив сообщение о происшествии, местное RABCA или подотчетная ему организация должны уведомить о нем CAAC, поддерживать бесперебойную связь с CAAC и одновременно уведомить об авиационном происшествии местный орган народной власти.

После получения соответствующей информации о происшествии местный орган народной власти должен в соответствии с соответствующими положениями доложить об этом вышестоящему органу народной власти и в местное RABCA или подотчетную ему организацию.

Статья 9. В том случае, если гражданское воздушное судно в установленное время не выходит на связь с органом управления воздушным движением, этот орган должен как можно скорее сообщить об этом в CAAC.

Статья 10. Получив сообщение о происшествии, СААС должен доложить об этом Государственному совету, уведомить департамент по контролю за безопасностью труда и департамент общественной информации Государственного совета и надлежащим образом выполнять работу по дальнейшему информированию.

Статья 11. RABCA в районе, в котором имеет место летное происшествие с гражданским воздушным судном, и гражданское авиатранспортное предприятие, воздушное судно которого вовлечено в это происшествие, заполняют в предусмотренные для этого сроки первоначальное уведомление о происшествии с выполнявшим рейс гражданским воздушным судном и представляют его в соответствующие департаменты, сопроводив его кратким описанием этого происшествия. Сроки представления уведомления, департаменты, которым его необходимо представлять, и его содержание должны соответствовать Национальному аварийному плану на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами, положениям о безопасности полетов гражданской авиации и приложениям к ним.

Статья 12. После того как авиатранспортное предприятие, в котором имеет место летное происшествие с гражданским воздушным судном, сообщило об этом происшествии, оно при изменении количества погибших и возникновении каких-либо других обстоятельств должно продолжать своевременно информировать о таких изменениях и новых обстоятельствах.

Глава III. Подготовка на случай аварийных ситуаций и реагирование на них государственных департаментов

Статья 13. В случае летного происшествия с гражданским воздушным судном СААС в соответствии с возложенными на нее Государственным советом полномочиями и соответствующими положениями Национального аварийного плана на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами отвечает за организацию, координацию и руководство деятельностью в связи с летным происшествием с гражданским воздушным судном, организацию проведения расследования происшествия согласно соответствующим национальным положениям, а также за инспектирование, контроль и координацию оказания помощи семьям.

Статья 14. СААС принимает эффективные меры по предотвращению авиационных происшествий, устранению их последствий, стабилизации работы воздушного транспорта и скорейшему возобновлению полетов.

Статья 15. В соответствии с Национальным аварийным планом на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами СААС в рамках своих функциональных обязанностей разрабатывает свой аварийный план на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами.

Аварийный план должен предусматривать:

a) состав аварийного штаба и обязанности соответствующих департаментов;

b) систему представления информации о летном происшествии с гражданским воздушным судном, включая сбор, анализ, представление и распространение информации;

c) меры по устранению последствий летных происшествий с гражданскими воздушными судами;

d) меры по предотвращению летных происшествий с гражданскими воздушными судами;

e) последующие действия при летных происшествиях с гражданскими воздушными судами;

f) систему информирования о летных происшествиях с гражданскими воздушными судами;

g) прочий соответствующий материал.

Статья 16. RABCA или каждая подчиненная ему организация разрабатывает аварийный план на случай летного происшествия с гражданским воздушным судном в их регионе, принимая во внимание фактические условия в их регионе, и представляет его на утверждение в CAAC.

Статья 17. Аварийный план на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами своевременно пересматривается и дополняется с учетом изменения объективных обстоятельств и проблем, выявленных при его выполнении.

Статья 18. При летном происшествии с гражданским воздушным судном CAAC и RABCA незамедлительно вводят в действие аварийный план с учетом обстоятельств происшествия.

Статья 19. Введя в действие аварийный план на случай летных происшествий с гражданскими воздушными судами, CAAC в рамках своих полномочий организует одновременную незамедлительную отправку на место происшествия соответствующего персонала для участия в спасательных работах в целях предотвращения более тяжелых последствий.

Статья 20. Если имеет место авиационное происшествие, к которому применимы настоящие Положения, то после ввода в действие аварийного плана Национальный штаб по организации действий при летных происшествиях как можно скорее создает группу по организации и координации действий в аварийной ситуации, которая будет отвечать за координацию аварийных работ, связь между гражданским авиатранспортным предприятием и семьями и за оказание группе по расследованию помощи в проведении расследования.

Статья 21. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации публикует свой номер телефона и контактную информацию, для того чтобы можно было получать дополнительную информацию о летном происшествии с гражданским воздушным судном, запрашивать информацию о погибших, выживших и безвестно пропавших, о работе по опознанию жертв и ходе расследования и прочую соответствующую информацию, и облегчить связь членов семей с нею.

Статья 22. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации уполномочена запрашивать у гражданского авиатранспортного предприятия, в котором имеет место летное происшествие с гражданским воздушным судном, информацию о находившихся на борту воздушного судна лицах. Авиатранспортное предприятие должно незамедлительно предоставлять такую информацию.

Статья 23. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации совместно с авиатранспортным предприятием обладает полномочиями на инспектирование логистических аспектов организации помощи семьям погибших, выжившим и безвестно пропавшими, включая меры безопасности, качество средств и оборудования в местах их проживания и защиту частной жизни семей.

Статья 24. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации, авиатранспортное предприятие, в котором имело место летное происшествие с гражданским воздушным судном, и местные органы власти района, в котором имело место происшествие, совместно создают центр по оказанию помощи семьям для координации соответствующих услуг и мероприятий.

Статья 25. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации поддерживает связь с авиатранспортным предприятием, в котором имело место летное происшествие с гражданским воздушным судном, в целях своевременного получения последней информации о контактах с семьями жертв, выживших и безвестно пропавших.

Статья 26. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации своевременно организует и созывает координационное совещание с участием представителей авиатранспортного предприятия, в котором

имеет место летное происшествие с гражданским воздушным судном, и представителей местных органов власти района, в котором имеет место происшествие, для решения соответствующих проблем и своевременной корректировки работ по оказанию помощи семьям.

Статья 27. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации своевременно предоставляет необходимую информацию семьям любой подтвержденной жертвы, выжившего или безвестно пропавшего для облегчения им доступа к соответствующей информации.

Статья 28. Группа по организации и координации действий в аварийной ситуации публикует соответствующую информацию о предоставляемой семьям помощи, используя для этого надлежащие средства.

Глава IV. Действия авиатранспортного предприятия в аварийной обстановке и помощь семьям

Статья 29. При летном происшествии с гражданским воздушным судном авиатранспортное предприятие предоставляет семьям жертв, выживших и безвестно пропавших в результате авиационного происшествия материальную и духовную помощь.

Статья 30. Авиатранспортное предприятие составляет аварийный план на случай летного происшествия с гражданским воздушным судном и ежегодно проводит аварийные учения в целях корректировки возможных недочетов аварийного плана.

Статья 31. Авиатранспортное предприятие представляет в СААС план оказания помощи семьям, предусматривающий:

a) номер телефона, который оперативно задействуется в случае авиационного происшествия, и список фамилий хорошо подготовленных лиц, способных отвечать на телефонные звонки членов семей и пассажиров;

b) порядок своевременного уведомления семей пассажиров;

c) каналы для представления компетентному полномочному органу информации о находившихся на борту лицах и для обновления такой информации;

d) обязательство проводить с семьей каждого пассажира переговоры о порядке распоряжения останками и личными вещами погибших;

e) обязательство о проведении при необходимости подготовки его сотрудников и агентов, с тем чтобы они могли удовлетворять запросы и потребности семей жертв, выживших и безвестно пропавших в результате авиационного происшествия;

f) план и порядок выплаты компенсаций и процедурные и организационные меры, связанные с похоронами жертв;

g) обязательство выделить на осуществление этого плана необходимые ресурсы.

О любых вносимых в план оказания помощи семьям изменениях авиатранспортное предприятие в 10-дневный срок информирует СААС в целях их регистрации.

Статья 32. Сразу же после того, как авиатранспортное предприятие узнает о летном происшествии с гражданским воздушным судном, оно незамедлительно вводит аварийный план в действие и как можно скорее информирует об этом САСС.

При информировании об авиационном происшествии авиатранспортное предприятие не только соблюдает требования, указанные в статье 11 настоящих Положений, но также представляет следующую информацию:

a) аварийно-спасательные меры, принятые по следам авиационного происшествия;

b) основную контактную информацию, включая фамилию и контактные сведения руководителя работ на месте авиационного происшествия, названия, номера телефонов и местонахождение отобранных для оказания помощи семьям гостиниц, фамилии и контактную информацию лиц, отвечающих за уведомление семей;

c) прочую информацию, связанную с авиационным происшествием.

Статья 33. Авиатранспортное предприятие незамедлительно публикует номер телефона, по которому будут приниматься запросы от семей жертв, выживших и безвестно пропавших.

Статья 34. Авиатранспортное предприятие в кратчайшие возможные сроки предварительно уведомляет членов семей жертв, выживших и безвестно пропавших и корректирует информацию о находившихся на борту лицах после сверки ее с посадочными документами.

Статья 35. Авиатранспортное предприятие предоставляет группе по организации и координации действий в аварийной ситуации экземпляр выверенной информации о лицах, находившихся на борту воздушного судна, и дополнительную выверенную информацию.

Статья 36. Авиатранспортное предприятие оказывает помощь семьям жертв, выживших и безвестно пропавших, которая включает:

a) обеспечение поездки членов семей к месту авиационного происшествия и обратно;

b) необходимую логистическую поддержку другим членам семей, связанную с проживанием, участием в мероприятиях и т. д.;

c) назначение подготовленных специалистов для оказания членам семей психотерапевтической помощи;

d) оказание пострадавшим, выжившим, безвестно пропавшим и их семьям необходимой медицинской помощи;

e) обеспечение необходимых средств на решение задач по оказанию помощи семьям;

f) предоставление прочей помощи, связанной с летным происшествием с гражданским воздушным судном.

Расходы по оказанию вышеуказанных видов помощи несет авиатранспортное предприятие.

Статья 37. Авиатранспортное предприятие публикует информацию о ходе контактов с семьями, с тем чтобы своевременно продолжать связываться с семьями жертв, выживших и пропавших без вести.

Статья 38. В том случае, если участником летного происшествия с гражданским воздушным судном является иностранный пассажир, авиатранспортное предприятие своевременно передает необходимую информацию о нем группе по организации и координации действий в аварийной ситуации, для того чтобы министерство иностранных дел могло связаться с посольством соответствующей страны.

Статья 39. Если летное происшествие с гражданским воздушным судном имеет место в пределах гражданского аэропорта (именуемого далее "аэропорт") или в прилегающем к нему районе, принимаются меры к организации спасательных работ на месте авиационного происшествия, с тем чтобы не допустить более тяжелых последствий.

Статья 40. Аэропорт оперативно реагирует на летное происшествие с гражданским воздушным судном, имеющим место в аэропорту или вблизи него, принимает надлежащие меры по предотвращению жертв или уменьшению их числа, а также по минимизации имущественных потерь и оказывает авиатранспортному предприятию необходимую помощь в проведении спасательных работ и решении задач по оказанию помощи. Термин "в пределах аэропорта или в прилегающем к нему районе" означает район в пределах периметра аэропорта и район в пределах 8 км от контрольной точки аэропорта.

Статья 41. Административный отдел аэропорта разрабатывает план аварийно-спасательных работ в аэропорту и отвечает за общую координацию аварийно-спасательных работ в случае летного происшествия с гражданским воздушным судном, имеющим место в пределах аэропорта и прилегающем к нему районе.

В соответствии с действующими положениями план аварийно-спасательных работ в аэропорту представляется на утверждение в CAAC или RABCA. Любые изменения к нему представляются в целях их регистрации в орган, утвердивший первоначальный вариант плана.

Статья 42. Административный отдел аэропорта организует проведение регулярных аварийных учений, конкретные требования к которым должны отвечать соответствующим положениям.

Статья 43. Аэропорт создает штаб аварийно-спасательных работ в аэропорту, в состав которого входят представители местных органов власти, RABCA, административного отдела аэропорта, органа управления воздушным движением, авиатранспортного предприятия и других действующих в аэропорту организаций; эта группа должна отвечать за организацию и координацию аварийно-спасательных работ в случае летного происшествия с гражданским воздушным судном, имеющим место в пределах аэропорта или прилегающем к нему районе.

Статья 44. После летного происшествия с гражданским воздушным судном в пределах аэропорта или прилегающего к нему района штаб аварийно-спасательных работ в аэропорту организует и осуществляет спасательные работы и мобилизует аварийно-спасательные ресурсы путем координации действий противопожарной, медицинской службы, органов общественного порядка и других подразделений аэропорта.

Статья 45. Административный отдел аэропорта оказывает авиатранспортному предприятию, в котором имеет место летное происшествие с гражданским воздушным судном, содействие в решении задач по оказанию помощи семьям, например, в организации их поездок, проживания и т. д.

Статья 46. При проведении аварийно-спасательных работ участвующие в этих работах организации обеспечивают охрану места происшествия и соответствующих доказательств. Они должны избегать перемещения любых обломков воздушного судна, выпавших вещей и останков жертв.

В случае необходимости переноса места происшествия в целях спасания людей, недопущения увеличения тяжести происшествия или по каким-либо другим причинам, обеспечивается фотографирование, видеосъемка и маркировка места происшествия, составляется его схема и описание.

Перед перемещением приборов, агрегатов воздушного судна или раненых и погибших внутри кабины воздушного судна их необходимо фотографировать, фиксировать на схеме и составлять описание.

Глава VI. Дополнительные положения

Статья 47. Настоящие Положения вступают в силу 1 января 2006 года.

Статья 48. Прочие летные происшествия с гражданскими воздушными судами, не оговариваемые в настоящих Положениях, подпадают под действие настоящих Положений.

Статья 49. Авиатранспортное предприятие, получившее разрешение на коммерческую деятельность до вступления в силу настоящих Положений, представляет в СААС план оказания помощи семьям в соответствии с настоящими Положениями в течение 180 дней после вступления настоящих Положений в силу. Любая авиакомпания, подавшая заявку на получение разрешения на коммерческую деятельность после вступления настоящих Положений в силу, представляет такой план вместе с такой заявкой.

Статья 50. Любые вопросы, связанные с действиями при летных происшествиях с гражданскими воздушными судами, но не прописанные конкретно в настоящих Положениях, решаются согласно соответствующим положениям государства.

— — — — — — — —

РЕСПУБЛИКА КОРЕЯ
ПЛАНЫ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ПРИ АВИАЦИОННЫХ ПРОИСШЕСТВИЯХ (2006)

Статья 49-2. (Планы оказания помощи при авиационных происшествиях)

1) Любой коммерческий эксплуатант воздушного транспорта представляет Министру строительства и транспорта план оказания помощи пассажирам и их семьям в случае авиационных происшествий (далее именуемый "план помощи при авиационных происшествиях"), как это предусматривается Постановлением Министерства строительства и транспорта. Предусматривается, что любое лицо, стремящееся получить лицензию на коммерческую деятельность в области воздушного транспорта, делает это в момент подачи заявления на ее получение.

2) Планы оказания помощи при авиационных происшествиях включают следующее:

1. Вопросы, касающиеся создания и функционирования центра по организации действий по устранению последствий авиационных происшествий.
2. Вопросы, касающиеся порядка оказания помощи и выплаты компенсации пассажирам.
3. Вопросы, касающиеся подтверждения наличия, оформления и возврата останков пассажиров и принадлежащих им вещей.
4. Вопросы, касающиеся уведомления семей пассажиров и оказания им помощи.
5. Прочие вопросы, предусматриваемые в Постановлении Министерства строительства и транспорта.

3) В том случае, если Министр строительства и транспорта сочтет, что содержание планов помощи в случае авиационных происшествий не соответствует требованиям оперативного реагирования на авиационные происшествия, оно может потребовать его дополнения или изменения.

4) В случае авиационного происшествия любой эксплуатант коммерческого воздушного транспорта незамедлительно вводит в действие меры, предусматриваемые планом помощи при авиационных происшествиях.

5) Министр строительства и транспорта не выдает лицензию на осуществление коммерческой деятельности в области воздушного транспорта лицу, которое не представляет планы помощи при авиационных происшествиях в соответствии с положениями п. 1) или не соблюдает постановление об их дополнении или изменении согласно п. 3).
[Настоящая статья включена в Закон № 8128 от 28 декабря 2006 года]

ДОБАВЛЕНИЕ <Закон № 8128 от 28 декабря 2006 года>

1) (Дата вступления в силу) Настоящий закон вступает в силу через 6 мес. после даты его опубликования.

2) (Переходные меры, касающиеся представления планов помощи при авиационных происшествиях существующими эксплуатантами коммерческого воздушного транспорта) После вступления в силу настоящего Закона эксплуатант регулярного коммерческого воздушного транспорта, эксплуатант нерегулярного коммерческого воздушного транспорта и иностранный эксплуатант международного коммерческого воздушного транспорта в течение 6 мес. после вступления настоящего Закона в силу представляет Министру строительства и транспорта планы помощи при авиационных происшествиях согласно измененным положениям соответственно статей 49-2, 132(4) и 152.

— — — — — — — —

СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ
ЗАКОН 1996 ГОДА ОБ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ ПОСТРАДАВШИХ В АВИАЦИОННЫХ КАТАСТРОФАХ

1136. Помощь семьям пассажиров, пострадавших в авиационных происшествиях

(a) Общие положения. Как только это станет практически возможным после получения уведомления о происшествии на территории Соединенных Штатов Америки с воздушным судном авиаперевозчика или иностранного авиаперевозчика, которое повлекло за собой гибель людей, председатель Национального совета по безопасности на транспорте:

(1) назначает и обнародует фамилию и номер телефона директора службы поддержки семей, который является сотрудником Совета и отвечает в федеральном правительстве за контакты с семьями пассажиров, участвовавших в происшествии, и связь между авиаперевозчиком или иностранным авиаперевозчиком и семьями;

(2) назначает независимую некоммерческую организацию, обладающую опытом работы по устранению последствий катастроф и оказанию посттравматической помощи семьям, на которую возлагается основная ответственность за координацию психологической помощи и поддержки семьям пассажиров, участвовавших в происшествии.

(b) Обязанности Совета. Совет является головным федеральным органом, на который возложены функции обеспечения эвакуации и опознания пассажиров, получивших смертельные телесные повреждения в результате происшествия, указанного в подразделе (a).

(c) Обязанности назначенной организации. На организацию, назначенную в связи с происшествием согласно подразделу (a)(2), возлагаются следующие обязанности в отношении семей пассажиров, участвовавших в происшествии:

(1) Предоставлять услуги психиатра и психотерапевта в координации с группой по устранению последствий катастрофы, созданной соответствующим авиаперевозчиком или иностранным авиаперевозчиком.

(2) Принимать необходимые меры для обеспечения того, чтобы семьи имели возможность скорбеть об утрате в уединенной обстановке.

(3) Встречаться с семьями, прибывшими на место происшествия, связываться с семьями, которые не смогли прибыть на место, и поддерживать периодические контакты со всеми такими семьями до тех пор, пока организация в консультации с директором службы поддержки семей, назначенным в связи с происшествием согласно подразделу (a)(1), установит, что дальнейшая помощь более не требуется.

(4) Разъяснять семьям функции данной организации, государственных учреждений и соответствующего авиаперевозчика или иностранного авиаперевозчика в связи с происшествием и последующими мероприятиями.

(5) Организовать по согласованию с семьями соответствующую мемориальную службу.

(d) Списки пассажиров.

(1) Просьбы о предоставлении списков пассажиров.

(A) Просьбы директора службы поддержки семей. Директор службы поддержки семей, назначенный в связи с происшествием согласно подразделу (a)(1), обязан, как только это будет практически возможным, запросить у авиаперевозчика или иностранного авиаперевозчика, имеющего отношение к происшествию, список, содержащий самую точную на момент запроса информацию о фамилиях пассажиров, находившихся на борту воздушного судна, с которым произошла катастрофа.

(B) Просьбы назначенной организации. Организация, назначенная в связи с происшествием согласно подразделу (a)(2), может запрашивать у авиаперевозчика или иностранного авиаперевозчика, имеющего отношение к происшествию, список, указанный в подпункте (A).

(2) Использование информации. Директор службы поддержки семей и назначенная организация не могут выдавать кому-либо информацию из списка, полученного согласно пункту (1), но могут предоставлять содержащуюся в списке информацию о пассажире семье этого пассажира, если это будет сочтено целесообразным директором службы поддержки семей и назначенной организацией.

(e) Постоянные обязанности Совета. В ходе расследования происшествия, упомянутого в подпункте (a), Совет в максимальной практически возможной степени обеспечивает, чтобы семьи пассажиров, участвовавших в происшествии:

(1) до проведения любого публичного брифинга получили информацию о происшествии, его причинах и любых иных результатах расследования;

(2) в индивидуальном порядке информировались о любых публичных слушаниях и заседаниях Совета, посвященных происшествию, и имели возможность присутствовать на них.

(f) Использование ресурсов авиаперевозчика. Организация, назначенная в связи с происшествием согласно подразделу (a)(2), в максимальной практически возможной степени координирует свои действия с действиями авиаперевозчика или иностранного авиаперевозчика, имеющего отношение к происшествию, таким образом, чтобы можно было наиболее эффективно использовать ресурсы перевозчика для выполнения функций организации согласно настоящему разделу.

(g) Запрещенные действия.

(1) Действия, препятствующие работе Совета. Никакое лицо (включая власти штата или иной административно-территориальной единицы) не может препятствовать действиям Совета (включая директора службы поддержки семей, назначенного в связи с происшествием согласно подразделу (a)(1), или организации, назначенной в связи с происшествием согласно подразделу (a)(2)) по осуществлению своих функций в соответствии с настоящим разделом, или действиям семей пассажиров, участвовавших в происшествии, по установлению контакта друг с другом.

(2) Незатребованная информация. В случае происшествия с воздушным судном авиаперевозчика, осуществляющего внутренние или международные авиаперевозки, и в случае происшествия с воздушным судном иностранного авиаперевозчика на территории Соединенных Штатов Америки любая незатребованная информация относительно возможных исков о компенсации ущерба в связи с личным вредом или смертью в результате противоправных действий может быть предоставлена адвокатом (включая любого помощника, агента, служащего или другого представителя адвоката) или любой возможной стороной в судебном разбирательстве лицу, пострадавшему в результате происшествия, или родственнику лица, участвовавшего в происшествии, не ранее 45-го дня после даты такого происшествия.

(3) Запрещенные действия, препятствующие предоставлению услуг психиатра и психотерапевта. Никакой штат или иная административно-территориальная единица не может препятствовать служащим, агентам или

добровольцам организации, назначенной в связи с происшествием согласно подразделу (a)(2), в предоставлении услуг психиатра и психотерапевта согласно подразделу (c)(1) в течение 30 дней, начиная с даты происшествия. Директор службы поддержки семей, назначенный в связи с происшествием согласно подразделу (a)(1), может продлить этот период на срок, не превышающий 30 дней, если директор определяет, что такое продление необходимо для удовлетворения нужд семей и если власти штата и местные власти уведомляются о таком решении.

(h) Определения. В настоящем разделе применяемые термины определяются следующим образом:

(1) Авиационное происшествие. Термин "авиационное происшествие" означает любую авиационную катастрофу независимо от ее причины или предполагаемой причины.

(2) Пассажир. Термин "пассажир" означает:

(A) служащего авиаперевозчика или иностранного авиаперевозчика, находящегося на борту воздушного судна;

(B) любое другое лицо, находящееся на борту воздушного судна независимо от факта оплаты этим лицом перевозки, занятия одного из мест или наличия бронирования на данный рейс.

(i) Толкование закона. Ничто в настоящем разделе не может толковаться как налагающее ограничения на действия, которые может предпринимать авиаперевозчик, или обязательства, которые может нести авиаперевозчик, в отношении оказания помощи семьям пассажиров, участвовавших в авиационном происшествии.

(j) Отказ от первоочередного права проводить расследование.

(1) Общие правила. Настоящий раздел (за исключением подраздела (g)) не применяется в отношении авиационного происшествия, если Совет отказался от первоочередного права проводить расследование согласно разделу 1131 (a)(2)(B) и федеральное учреждение, в пользу которого Совет отказался от первоочередного права проводить расследование, изъявляет желание и способно оказывать помощь пострадавшим и семьям пассажиров, участвовавших в этом происшествии.

(2) Помощь со стороны Совета. В случае, если настоящий раздел не применяется в отношении авиационного происшествия в связи с отказом Совета от первоочередного права проводить расследование данного происшествия, Совет в максимально возможной степени помогает учреждению, в пользу которого Совет отказался от первоочередного права проводить расследование, в оказании поддержки семьям в связи с данным происшествием.

41113. Планы удовлетворения нужд семей пассажиров, участвовавших в авиационном происшествии

(a) Представление планов. Каждый авиаперевозчик, имеющий сертификат на выполнение общественно-необходимой и полезной деятельности согласно разделу 41102 настоящего титула, представляет министру и председателю Национального совета по безопасности на транспорте план удовлетворения нужд семей пассажиров, участвовавших в любом повлекшем за собой человеческие жертвы авиационном происшествии с воздушным судном данного перевозчика.

(b) Содержание планов. План, подлежащий представлению авиаперевозчиком согласно подразделу (a), включает по крайней мере следующие элементы:

(1) План обнародования надежного и бесплатного номера телефона и выделения персонала для ответа на звонки семей пассажиров.

(2) Процесс уведомления семей пассажиров (до любого публичного оглашения фамилий пассажиров) через посредство организации, назначенной в связи с происшествием согласно разделу 1136(a)(2) настоящего титула, или с привлечением других надлежащим образом подготовленных лиц.

(3) Гарантии того, что уведомление семьи пассажира, упомянутое в п. (2), будет сделано сразу же после того, как авиаперевозчик удостоверится в том, что этот пассажир находился на борту воздушного судна (независимо от того, была ли закончена выверка фамилий всех пассажиров), причем, насколько это практически возможно, в индивидуальном порядке.

(4) Гарантии того, что авиаперевозчик сразу же по получении запроса представит директору службы поддержки семей, назначенному в связи с происшествием согласно разделу 1136(a)(1) настоящего титула, и организации, назначенной в связи с происшествием согласно разделу 1136(a)(2) настоящего титула, основанный на наиболее полной на момент получения запроса информации список фамилий пассажиров, находившихся на борту воздушного судна (независимо от того, была ли закончена выверка таких фамилий) и будет периодически вносить уточнения в этот список.

(5) Гарантии того, что с семьями пассажиров будут проведены консультации относительно того, каким образом распорядиться останками и личными вещами пассажиров, находящимися в распоряжении авиаперевозчика.

(6) Гарантии того, что по просьбе семьи пассажира любое принадлежавшее пассажиру имущество, находящееся в распоряжении авиаперевозчика (независимо от его состояния), будет возвращено семье, за исключением случаев, когда такое имущество необходимо для целей расследования авиационного происшествия или уголовного расследования.

(7) Гарантии того, что любое невостребованное имущество пассажира, находящееся в распоряжении авиаперевозчика, будет храниться авиаперевозчиком в течение по крайней мере 18 мес.

(8) Гарантии того, что с семьей каждого пассажира будут проведены консультации относительно возведения авиаперевозчиком какого-либо памятника, включая любую надпись на таком памятнике.

(9) Гарантии того, что отношение к семьям некоммерческих пассажиров (и любых других лиц, пострадавших в происшествии) будет таким же, как и к семьям коммерческих пассажиров.

(10) Гарантии того, что авиаперевозчик будет на постоянной основе сотрудничать с любой организацией, назначенной согласно разделу 1136(a)(2) настоящего титула, в целях обеспечения предоставления семьям пассажиров надлежащего уровня услуг и помощи после каждого происшествия.

(11) Гарантии того, что авиаперевозчик выплатит любой организации, назначенной согласно разделу 1136(a)(2) настоящего титула, разумную компенсацию за услуги такой организации.

(12) Гарантии того, что авиаперевозчик окажет помощь в организации поездки семей пассажиров к месту происшествия и обеспечит физическую заботу о семьях в период их пребывания в таком месте.

(13) Гарантии того, что авиаперевозчик выделит достаточные ресурсы для выполнения плана.

(14) Гарантии того, что по просьбе семьи пассажира авиаперевозчик сообщит семье, был ли включен данный пассажир в предварительную пассажирскую ведомость на рейс, потерпевший катастрофу.

(15) Гарантии того, что авиаперевозчик осуществит необходимую подготовку сотрудников и агентов авиаперевозчика, с тем чтобы они могли удовлетворять нужды членов семей в период после происшествия.

(16) Гарантии того, что в том случае, если данный перевозчик добровольно изъявляет желание оказать помощь гражданам Соединенных Штатов Америки на территории Соединенных Штатов Америки в связи с авиационным происшествием, имевшим место за пределами Соединенных Штатов Америки и повлекшем за собой большое число жертв, он будет консультироваться с Советом и Государственным департаментом относительно оказания такой помощи.

(17)
(A) Гарантии того, что в случае, если в результате происшествия нанесен значительный ущерб какому-либо искусственному сооружению или иному имуществу на земле, не находящемуся в государственной собственности, авиаперевозчик незамедлительно представит владельцу такого сооружения или прочего имущества (по мере практической возможности в письменном виде) уведомление о размерах ответственности за любой ущерб имуществу и способах получения компенсации.

(B) В письменном уведомлении владельцу следует, как минимум, рекомендовать (i) связаться со страховщиком данного имущества, являющегося авторитетным источником информации о страховом покрытии и компенсации; (ii) не полагаться на неофициальную информацию о компенсации авиаперевозчиком ущерба имуществу на месте происшествия, предоставляемую представителями авиаперевозчика; и (iii) как можно скорее после происшествия, учитывая при этом ограничения на доступ к месту происшествия, получить фотографические или другие подробные доказательства нанесенного имуществу ущерба.

(18) Гарантии того, что, если в случае авиационного происшествия Национальный совет по безопасности на транспорте проводит публичные слушания или аналогичные мероприятия в месте, расположенном на удалении более 80 миль от места происшествия, авиаперевозчик обеспечит одновременную трансляцию этих слушаний с помощью электронных средств в открытом для публики месте в пункте отправления и пункте назначения соответствующего рейса авиакомпании, если этот пункт находится на территории Соединенных Штатов Америки.

(c) Требование сертификации. Министр может не утвердить заявку на выдачу сертификата на выполнение общественно-полезной и необходимой деятельности согласно разделу 41102 настоящего титула, если заявитель не представит вместе с такой заявкой план, отвечающий требованиям подраздела (b).

(d) Ограничение ответственности. Авиаперевозчик не несет ответственности за вред по любому иску, возбужденному в федеральном суде или суде штата в связи с действиями авиаперевозчика по подготовке или предоставлению списка пассажиров, или по предоставлению информации, касающейся предварительной пассажирской ведомости, во исполнение плана, подготовленного авиаперевозчиком согласно подразделу (b), за исключением случаев, когда такая ответственность наступила в результате действий авиаперевозчика, представляющих грубую небрежность или преднамеренный неправомерный поступок.

(e) Определение терминов "авиационное происшествие" и "пассажир". В настоящем разделе термины "авиационное происшествие" и "пассажир" использованы в значениях, определение которых дается в разделе 1136 настоящего титула.

(f) Толкование закона. Ничто в настоящем разделе не может толковаться как налагающее ограничения на действия, которые может предпринимать авиаперевозчик, или обязательства, которые может нести авиаперевозчик, в отношении оказания помощи семьям пассажиров, участвовавших в авиационном происшествии.

Создание целевой группы
Раздел 704 общего закона 104–264

(a) Создание. Министр транспорта в сотрудничестве с Национальным советом по безопасности на транспорте, Федеральным управлением по чрезвычайным ситуациям, Американским Красным Крестом, авиаперевозчиками

и семьями лиц, участвовавших в авиационных происшествиях, создают целевую группу в составе представителей упомянутых организаций и семей, представителей служащих авиаперевозчиков и представителей таких других организаций, какие министр сочтет целесообразным привлечь.

(b) Руководящие принципы и рекомендации. Целевая группа, созданная согласно подразделу (a), разрабатывает:

(1) руководящие принципы для оказания авиаперевозчикам помощи в устранении последствий авиационных происшествий;

(2) рекомендации относительно методов обеспечения того, чтобы адвокаты и представители средств массовой информации не вторгались в сферу частной жизни семей пассажиров, участвовавших в авиационных происшествиях;

(3) рекомендации относительно методов обеспечения того, чтобы семьи пассажиров, участвовавших в авиационном происшествии и не являющихся гражданами Соединенных Штатов Америки, получили надлежащую помощь;

(4) рекомендации относительно того, чтобы законодательство штата, регулирующее выдачу лицензий специалистам по охране психического здоровья, не препятствовало использованию на месте авиационного происшествия или в других связанных с ним местах специалистов по охране психического здоровья из других штатов;

(5) рекомендации относительно возможной степени привлечения военных экспертов и средств для оказания помощи в идентификации останков пассажиров, погибших в результате авиационного происшествия;

(6) рекомендации относительно ускорения уведомления авиаперевозчиками семей пассажиров, являющихся участниками авиационных происшествий, включая:

(A) анализ действий, который авиаперевозчики должны предпринимать для обеспечения того, чтобы точный список пассажиров, находившихся на борту воздушного судна, был готов в течение одного часа после происшествия, и анализ мер для обеспечения того, чтобы такой список был готов в течение трех часов после происшествия;

(B) анализ дополнительных расходов, которые должны будут понести авиаперевозчики и турагенты в том случае, если авиаперевозчикам потребуется принимать меры, описанные в подпункте (A);

(C) анализ любых неудобств для пассажиров, включая задержки рейсов, которые возникнут в том случае, если авиаперевозчикам потребуется принимать меры, описанные в подпункте (A);

(D) анализ возможных последствий с точки зрения неприкосновенности частной жизни, если авиаперевозчикам потребуется принимать меры, описанные в подпункте (A).

(c) Доклад. Не позднее одного года с даты вступления в силу настоящего закона [9 октября 1996 года] министр представит в Конгресс доклад, содержащий типовой план и рекомендации, разработанные целевой группой согласно подразделу (b).

Толкование закона

В разделе 705 титула VII общего закона 104–264 говорится: "Ничто в настоящем титуле [введение в действие настоящего раздела и раздела 1136 настоящего титула, изменение раздела 1155 настоящего титула и введение в действие положений, изложенных в виде примечаний к настоящему разделу и разделу 40101 настоящего титула] или в любых изменениях, внесенных настоящим титулом, не может быть истолковано как налагающее ограничения на действия, которые может предпринимать авиаперевозчик, или обязательства, которые может нести авиаперевозчик, в отношении оказания помощи семьям пассажиров, участвовавших в авиационном происшествии".

— — — — — — — —

ЯПОНИЯ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, КАСАЮЩЕЕСЯ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

Основной закон о мерах безопасности на транспорте (закон № 110 от 1 июня 1970 года) [выдержка]

Глава 3. Программа по безопасности на транспорте

(Подготовка и публикация и т. д. Основной программы безопасности на транспорте)

Статья 22

1) Центральный комитет по мерам безопасности на транспорте разрабатывает Основную программу безопасности на транспорте.

2) В Основной программе безопасности на транспорте рассматриваются перечисленные ниже вопросы:

i) перечень комплексных и долгосрочных мер обеспечения безопасности на транспорте;

ii) помимо указанного в предыдущем подпункте, необходимые аспекты, касающиеся комплексного и систематического содействия реализации мер безопасности на транспорте.

(Программа по вопросам безопасности движения)

Статья 24

1) С учетом Основной программы безопасности на транспорте руководитель уполномоченного административного органа разрабатывает на каждый финансовый год применительно к вопросам, входящим в его/ее юрисдикцию, программу по вопросам безопасности движения.

2) Программа по вопросам безопасности движения включает нижеперечисленные элементы:

i) меры по обеспечению безопасности движения, которые уполномоченный административный орган будет принимать в течение данного финансового года;

ii) помимо указанного в предыдущем подпункте, аспекты, которые должны использоваться в качестве стандартной основы для подготовки программ мер по обеспечению безопасности наземного транспорта, которые уполномоченный местный административный орган и соответствующие префектуры будут принимать в течение данного финансового года на территории соответствующих префектур.

Девятая основная программа безопасности на транспорте
(Центральный комитет по мерам безопасности движения, 31 марта 2011 года) [выдержка]

Основные принципы настоящей Программы

5. Совершенствование деятельности аварийно-спасательных служб и помощи пострадавшим

При транспортном происшествии большое значение для сохранения жизни раненых и минимизации ущерба имеет сокращение времени реагирования аварийно-спасательных служб и улучшение ухода за ранеными.

В связи с вступлением в силу Основного закона о жертвах преступлений (Закон № 161 от 2004 года) усиливаются также меры поддержки пострадавших в контексте безопасности на транспорте.

Часть 3. Безопасность воздушного движения
Раздел 2. Меры по обеспечению безопасности воздушного движения
II. Подлежащие принятию меры
6. Организация поддержки пострадавших

При участии ассоциаций пострадавших и т. д. проводится подробное рассмотрение видов поддержки, оказываемой пострадавшим и т. д. при транспортных происшествиях согласно действующим в Японии требованиям. Распределяются обязанности среди соответствующих организаций, таких как коммерческие эксплуатанты, местные правительства и национальное правительство, предусматриваются организация эффективного функционирования комплексного центра для пострадавших т. п. при транспортных происшествиях и системы, необходимые для обеспечения такого функционирования, и принимаются необходимые меры к разработке принципов и систем поддержки, отвечающих существующим в Японии условиям.

Программа по вопросам безопасности движения на 2012 год, Министерство земель, инфраструктуры, транспорта и туризма (апрель 2012 года) [выдержка]

Часть 3. Меры по обеспечению безопасности воздушного движения
Раздел 6 - Организация поддержки пострадавших

1. Меры, применяемые в мирное время

1) Разработка системы поддержки пострадавших

- Министерство разрабатывает систему оказания поддержки пострадавшим и т. д. при авариях на общественном транспорте и создает бюро по работе с пострадавшими и т. д., а также одновременно с этим подготавливает необходимые руководства, проводит учебную подготовку персонала, задействуемого в оказании поддержки пострадавшим, и создает сеть соответствующих организаций.

2) Содействие разработке коммерческими эксплуатантами плана оказания помощи семьям

- Министерство совершенствует помощь пострадавшим и т. д. при авариях на общественном транспорте путем подготовки инструктивных указаний, которым должны следовать коммерческие эксплуатанты при разработке планов, касающихся поддержки пострадавших и т. д., и поощрения разработки ими планов и повышения эффективности поддержки, оказываемой ими пострадавшим и т. д.

2. Меры, принимаемые в случае происшествия

1) Меры, принимаемые непосредственно после происшествия

- При создании штаба аварийно-спасательных работ после происшествия на общественном транспорте министерство организует при этом штабе бюро по работе с пострадавшими и т. д. и запрашивает у соответствующих административных органов, государственных учреждений, местных правительств и коммерческих эксплуатантов информацию, связанную с безопасностью и происшествием и т. д., собирает и организует полезную для пострадавших

и т. д. информацию, и стремится предоставить пострадавшим и т. д. точную и подробную информацию, используя для этого надлежащие средства.

- Кроме того, в целях обеспечения пострадавших и т. д. необходимой поддержкой в их стремлении получить подтверждение доступности места происшествия с точки зрения безопасности министерство принимает меры к надлежащему реагированию (через бюро по работе с пострадавшими и т. д.) на поступающие от пострадавших и т. д. просьбы и запросы о предоставлении консультативной помощи путем перенаправления их коммерческим эксплуатантам и т. д. для подготовки ответов и путем предоставления пострадавшим и т. д. информации о порядке посещения места происшествия.

- Даже в том случае, если штаб аварийно-спасательных работ не создается, министерство принимает меры к предоставлению необходимой информации и прочие предусматриваемые системой меры оказания поддержки пострадавшим и т. д. при происшествиях на общественном транспорте с учетом масштабов и типа происшествия.

2) Средне- и долгосрочные меры реагирования

- В рамках системы оказания поддержки пострадавшим и т. д. при происшествиях на общественном транспорте министерство создает бюро по работе с пострадавшими и т. д. и осуществляет необходимую координацию с учетом поступающих от пострадавших и т. д. просьб о предоставлении информации о ходе расследования происшествия и соответствующих правилах и разъяснении осуществляемых коммерческими эксплуатантами мер безопасности. Министерство также принимает поступающие от пострадавших и т. д. просьбы о проведении консультаций и при необходимости дает коммерческим эксплуатантам инструктивные указания и рекомендации, касающиеся оказываемой коммерческими эксплуатантами поддержки на основе разработанных ими планов оказания поддержки пострадавшим и т. д. при происшествиях на общественном транспорте и с использованием других средств, и одновременно с этим оказывает пострадавшим и т. д. такие услуги, как, например, задействование в их интересах соответствующих организаций и создание возможности для получения психотерапевтической помощи.

Основной закон о мерах по устранению последствий катастроф
(Закон № 223 от 15 ноября 1961 года) [выдержка]

(Определения)

Статья 2. В настоящем Законе нижеперечисленные термины используются в значении, указанном в соответствующих определениях:

i) Катастрофа. Ущерб, вызванный штормом, торнадо, сильными ливнями, сильным снегопадом, наводнением, приливной волной, землетрясением, цунами, извержением вулкана или другими аномальными природными явлениями, или сильным пожаром, взрывом или другими причинами, которые упомянуты в Постановлении Кабинета министров как эквивалентные перечисленным явлениям по степени тяжести их последствий.

ii) – x) пропущено

(Создание штаба аварийно-спасательных работ)

Статья 25

1) Штаб аварийно-спасательных работ возглавляет генеральный директор, а занимает эту должность государственный министр.

2) Генеральный директор штаба аварийно-спасательных работ отвечает за общую координацию работы штаба, а также руководство и контроль в отношении соответствующих должностных лиц.

3) – 11) пропущено

(Вопросы, входящие в юрисдикцию штаба аварийно-спасательных работ)

Статья 26. Штаб аварийно-спасательных работ отвечает за следующее:

i) вопросы, связанные с разработкой основных принципов, касающихся надлежащего и оперативного принятия мер реагирования на аварийные ситуации;

ii) вопросы, связанные с комплексной координацией мер реагирования на аварийную ситуацию, осуществляемых руководителем уполномоченного административного органа, руководителем уполномоченного местного административного органа, руководителем местного правительства и иного исполнительного органа, назначенным государственным учреждением и назначенным местным государственным учреждением в районе, находящемся под его юрисдикцией, с учетом плана предотвращения катастроф;

iii) вопросы, касающиеся реализации необходимых и срочных мер в случае аварийной ситуации;

iv) вопросы, входящие в сферу компетенции генерального директора штаба аварийно-спасательных работ в силу положений статьи 28;

v) помимо указанного в предыдущих пунктах, вопросы, входящие в сферу полномочий штаба аварийно-спасательных работ с учетом положений законов и правил.

(Подготовка и публикация и т. д. основного плана предотвращения катастроф)

Статья 34. Центральный совет по предотвращению катастроф разрабатывает основной план предотвращения катастроф и ежегодно пересматривает его с учетом результатов научных исследований по вопросу катастроф и их предупреждения, а также имевших место катастроф и эффективности аварийных мер реагирования на них и при необходимости вносит изменения в этот план.

Статья 35. Основной план предотвращения катастроф содержит следующие элементы:

i) комплексный долгосрочный план предотвращения катастроф;

ii) аспекты, которым необходимо уделять особое внимание в оперативных планах предотвращения катастроф и местных планах предотвращения катастроф;

iii) помимо указанного в предыдущих пунктах, необходимые элементы, которые согласно определению центрального совета по предотвращению катастроф надлежит использовать в качестве типовых при подготовке оперативных планов предотвращения катастроф и местных планов предотвращения катастроф.

(Оперативные планы предотвращения катастроф, разрабатываемые уполномоченными административными органами)

Статья 36. Руководитель уполномоченного административного органа, руководствуясь основным планом предотвращения катастроф, подготавливает применительно к вопросам, входящим в сферу его/ее юрисдикции, оперативный план предотвращения катастроф ежегодно пересматривает оперативный план предотвращения катастроф и вносит в него изменения, когда он/она сочтет это необходимыми.

Постановление о вводе в действие Основного закона о мерах по ликвидации последствий катастроф (постановление Кабинета министров № 288 от 9 июля 1962 года) [выдержка]

(Меры, предусматриваемые в постановлении Кабинета министров)

Статья 1. К указанным в постановлении Кабинета министров причинам, обусловливающим принятие мер согласно п. (i) статьи 2 Основного закона о мерах по ликвидации последствий катастроф (именуемого далее "Закон"), относятся крупный выброс радиоактивных материалов, гибель судна, сопровождающаяся определенным количеством безвестно пропавших, и другие крупные аварии.

Основной план предотвращения катастроф (Центральный совет по предотвращению катастроф, сентябрь 2012 года) [выдержка]

Часть 8. Меры, принимаемые в связи авиационным происшествием
Глава 1.Предотвращение катастроф
Раздел 6. Подготовка оперативных и эффективных мер аварийного реагирования и ликвидация последствий катастроф

1. Сбор информации, организация связи и разработка систем аварийного реагирования

6) Поддержка пострадавших пассажиров

- Во взаимодействии с авиаперевозчиками и соответствующими организациями и т. д. Министерство земель, инфраструктуры, транспорта и туризма разрабатывает систему предоставления пострадавшим пассажирам и т. д. информации и прочей поддержки в случае авиационного происшествия.

- Министерство земель, инфраструктуры, транспорта и туризма поощряет разработку авиаперевозчиками планов, касающихся поддержки пострадавших пассажиров и т. д. в случае авиационного происшествия, и принимает прочие меры по совершенствованию мер поддержки пострадавших пассажиров и т. д.

Глава 2. Меры аварийного реагирования
Раздел 4. Предоставление соответствующим сторонам точной информации

1) Предоставление информации семьям пострадавших

- Штаб аварийно-спасательных работ, уполномоченные административные органы, государственные учреждения, местные правительства и авиаперевозчики устанавливают в полном объеме потребности семей пострадавших и т. д. и соответственно предоставляют семьям пострадавших и т. д. необходимую им точную и подробную информацию, в частности сведения о характере авиационного происшествия, информацию по вопросам безопасности, информацию о медицинских учреждениях и т. д., принимаемых каждой организацией мерах и информацию, связанную с управлением воздушным движением.

- Штаб аварийно-спасательных работ создает бюро для обеспечения пострадавших пассажиров и т. д. информацией и переправляет их запросы о предоставлении информации уполномоченным административным органам, государственным учреждениям, местным правительствам и авиаперевозчикам, подготавливает полезную для пострадавших пассажиров и т. д. информацию, надлежащим образом предоставляет им точную и подробную информацию и одновременно стремится надлежащим образом реагировать на поступающие от пострадавших пассажиров и т. д. просьбы и запросы о консультативной помощи.

Оперативный план предотвращения катастроф

Министерство земель, инфраструктуры, транспорта и туризма (изменен в сентябре 2012 года) [выдержка]

Часть 1. Общие правила

Глава 2. Общая политика в отношении мер предотвращения катастроф

- Министерство принимает следующие меры по предотвращению катастроф и сведению к минимуму ущерба от них:
  - Министерство принимает меры к повышению эффективности мер поддержки пострадавших пассажиров и т. д. в случае происшествия на общественном транспорте.

- Министерство принимает следующие меры по обеспечению оперативного и эффективного аварийного реагирования в случае катастрофы:
  - В случае аварии на общественном транспорте министерство принимает меры по подготовке полезной для пострадавших пассажиров и т. д. информации и надлежащим образом предоставляет им точную и подробную информацию, стремясь надлежащим образом удовлетворять поступающие от пострадавших пассажиров и т. д. просьбы и запросы о консультативной помощи.

Часть 8. Меры по предотвращению авиационных происшествий

Глава 1. Предотвращение катастроф

Раздел 9. Разработка систем оказания поддержки пострадавшим

- Во взаимодействиями с авиаперевозчиками и соответствующими организациями и т. д. министерство разрабатывает систему обеспечения пострадавших пассажиров и т. д. информацией и прочей поддержкой в случае авиационного происшествия и одновременно с этим подготавливает необходимые руководства, проводит учебную подготовку персонала, задействуемого в деятельности по поддержке пострадавших пассажиров, и создает сеть соответствующих организаций.

- Министерство повышает эффективность системы оказания поддержки пострадавшим в происшествиях пассажирам и т. д. путем подготовки инструктивных указаний, которым авиаперевозчики должны следовать при подготовке планов оказания поддержки пострадавшим пассажирам и т. д., и содействия разработке планов.

Раздел 10. Разработка системы предоставления информации пострадавшим

- Во взаимодействии со средствами массовой информации и коммуникационными компаниями министерство укрепляет систему информирования населения, включая пострадавших, о степени повреждения и доступности аэропортовых объектов, работе систем общественного транспорта и принимаемых местными правительствами, соответствующими государственными учреждениями и коммерческими эксплуатантами мерах по оказанию поддержки пострадавшим и т. д. Кроме того, в целях обеспечения надлежащего реагирования на просьбы о

предоставлении информации такого рода, поступающие в министерство от пострадавших и т. д. в случае катастрофы, министерство принимает меры к разработке системы предоставления информации и оказания прочей поддержки пострадавшим пассажирам и т. д., как указано в предыдущем разделе.

Глава 2. Аварийные меры на случай катастрофы
Раздел 5. Реализация системы поддержки пострадавших

1. Предоставление помещений для пострадавших

- Министерство создает в штабе аварийно-спасательных работ бюро по работе с пострадавшим пассажирами и т. д. и в целях обеспечения пострадавших пассажиров и т. д. необходимой поддержкой в их стремлении получить подтверждение безопасности места происшествия министерство принимает меры к надлежащему реагированию на поступающие от пострадавших пассажиров и т. д. просьбы и запросы об оказании консультативной помощи, например, путем перенаправления их авиаперевозчикам и т. д. для подготовки необходимых ответов и путем предоставления пострадавшим и т. д. информации о порядке посещения места происшествия.

Раздел 6. Оперативное предоставление информации пострадавшим

- Министерство создает в штабе аварийно-спасательных работ бюро по работе с пострадавшими пассажирами и т. д. и перенаправляет их просьбы о предоставлении информации по вопросам, связанным с безопасностью и происшествием и т. д., уполномоченным административным органам, государственным учреждениям, местным правительствам и авиаперевозчикам, подбирает полезную для пострадавших пассажиров и т. д. информацию и принимает меры к надлежащему обеспечению их срочной подробной информацией, используя для этого соответствующие средства.

- Во взаимодействии со средствами массовой информации и коммуникационными компаниями министерство незамедлительно информирует население, включая пострадавших, о повреждении аэропортовых объектов, работе систем общественного транспорта и осуществляемых местными правительствами, соответствующими государственными учреждениями и коммерческими эксплуатантами мерах по поддержке пострадавших и т. д. Кроме того, когда от пострадавших и т. д. в министерство поступают запросы о предоставлении информации такого рода, министерство принимает меры к тому, чтобы через бюро по работе с пострадавшими пассажирами и т. п. надлежащим образом предоставить такую информацию.

Закон о создании Совета по безопасности на транспорте Японии
Закон № 113 от 12 октября 1973 года [выдержка]

(Предоставление информации)

Статья 28-2. При проведении расследования происшествия и т. д. Совет в полной мере учитывает чувства пострадавших и их семей и семей погибших и своевременно и надлежащим образом предоставляет им информацию о расследовании происшествия и т. д.

Правила, касающиеся управления деятельностью Совета по безопасности на транспорте Японии (Правила Совета по безопасности на транспорте Японии, № 1) [выдержка]

Глава V. Предоставление информации пострадавшим и т. д.

(Предоставление информации об обстоятельствах происшествия и его последствиях)

Статья 28

В случае происшествия, повлекшего за собой гибель пассажиров, или любого другого происшествия, которое по определению Совета нанесло значительный ущерб, Совет еще до публикации письменного отчета о нем оперативно предоставляет имеющуюся в его распоряжении информацию об обстоятельствах происшествия и нанесенном им ущербе пострадавшим и их семьям (именуемым далее "пострадавшие и т. д."), используя для этого в максимально возможной степени Интернет.

(Присутствие на слушаниях)

Статья 29

При проведении Советом слушаний он может по просьбе пострадавших и т. д. разрешить им в максимальной возможной степени участвовать в таких слушаниях.

(Подготовка письменного отчета)

Статья 30

При подготовке письменного отчета, предусмотренного в п. (1) статьи 25 Закона, Совет составляет его в конкретных, подробных и по возможности простых выражениях, уделяя должное внимание тому факту, что его могут изучать пострадавшие и т. д.

(Брифинг)

Статья 31

1) При подготовке Советом для публикации любого письменного отчета о ходе расследования какого-либо происшествия, повлекшего за собой смерть многих пассажиров, или любого другого происшествия, которое по определению Совета привело к особо тяжелым последствиям, Совет организует по просьбе пострадавших и т. д. брифинг в целях предоставления пострадавшим и т. д. информации о содержании такого отчета.

2) При проведении Советом брифинга, о котором говорится в предыдущем пункте, он принимает меры к тому, чтобы представляемый на нем материал был максимально простым и понятным для пострадавших и т. д.

Добавление 2

ВЫДЕРЖКИ ИЗ ПРИНЯТОГО В СОЕДИНЕННЫХ ШТАТАХ АМЕРИКИ ПЛАНА ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ ПРИ АВИАЦИОННЫХ КАТАСТРОФАХ

ЦЕЛЬ

В настоящем плане, который разработан в качестве инструктивного материала, определены обязанности и действия авиаперевозчиков и федеральных учреждений в случае авиационного происшествия с значительным количеством погибших и/или раненых. Организации, которым законодательством предоставлены определенные полномочия или вменены определенные обязанности, должны разработать собственные процедуры с учетом своей роли. Вспомогательные законодательные положения приводятся в добавлении A. [*Примечание. Добавления A, I и J не включены в настоящий документ. Полная версия доступна на сайте: http://www.ntsb.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf*.]

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ

Настоящий план выполняется полностью или частично директором Управления по вопросам помощи при катастрофах на транспорте (TDA) под руководством председателя Национального совета по безопасности на транспорте (NTSB).

1. Директор рекомендует председателю ввести в действие план полностью или его отдельные разделы.

2. Федеральные учреждения, на которые настоящим планом возложены какие-либо обязанности, осуществляют контроль за своими ресурсами в процессе оказания поддержки NTSB в соответствии с перечисленными выше документами. (Для целей настоящего документа термины "федеральные учреждения" и "федеральные служащие" применимы также к Американскому Красному Кресту.)

3. NTSB через свой центр связи уведомляет федеральные учреждения о необходимости ввести планы в действие и координирует с авиаперевозчиком надлежащие действия с учетом масштабов авиационного происшествия. По мере поступления более полной информации о происшествии могут быть задействованы дополнительные ресурсы для поддержки общих усилий по оказанию помощи семьям. По указанию директора центр связи NTSB уведомляет оперативные центры любого или всех из перечисленных ниже ведомств:

a) Американский Красный Крест;

b) Государственный департамент (DOS);

c) Министерство здравоохранения и социального обеспечения (DHHS);

d) оперативный центр Федерального бюро расследований (FBI–SIOC);

e) Федеральное агентство по чрезвычайным ситуациям (FEMA);

f) Министерство обороны (DOD);

g) Министерство внутренней безопасности (DHS).

4. Согласно закону 1996 года о помощи семьям при авиационных катастрофах NTSB осуществляет координирующие функции по интеграции ресурсов федерального правительства и ресурсов других организаций в поддержку действий местных властей, властей штата и авиаперевозчика по удовлетворению нужд пострадавших в авиационной катастрофе и их семей. Реабилитация кризисных психологических состояний, опознание жертв и судебно-медицинская экспертиза, связь с иностранными правительствами и обеспечение перевода – вот неполный перечень тех услуг, которые федеральное правительство может предоставить в порядке помощи местным властям и авиаперевозчику при устранении последствий крупной авиационной катастрофы. Местным аварийно-спасательным службам следует делегировать представителя в Объединенный оперативный центр поддержки семей (JFSOC) для участия в мероприятиях местных властей, авиаперевозчика и федеральных служб. Подробное описание JFSOC приводится в добавлении С. Организация JFSOC будет зависеть от наличия бытовых удобств и помещений вблизи места катастрофы.

5. Местные власти осуществляют аналогичную юрисдикцию в отношении первоначальных действий на месте происшествия, эвакуации, обеспечения безопасности, уборки места происшествия и судебно-медицинской экспертизы, а NTSB руководит расследованием авиационного происшествия. Если установлено, что причиной происшествия явилось преступное деяние, то ведущая роль в расследовании переходит к ФБР, а NTSB играет вспомогательную роль.

6. Основную ответственность перед пострадавшими и их семьями, которых затронула авиационная катастрофа, несет авиаперевозчик. Авиаперевозчик играет основную роль в уведомлении семей и решении всех вопросов материально-технической поддержки пострадавших и семей. В Законе 1996 года о помощи семьям при авиационных катастрофах (добавление А) и Законе о поддержке семей иностранными авиаперевозчиками (добавление А) определены принципы взаимоотношений авиаперевозчика и других организаций, оказывающих поддержку, с семьями на основе сотрудничества.

7. Весь персонал, задействованный в предоставлении услуг по оказанию помощи пострадавшим и членам их семей, должен пройти обучение действиям в кризисной обстановке и проявлять сочувствие, необходимые технические навыки и профессионализм. Частная информация, предоставленная членами семей и пострадавшими в ходе бесед, собеседований, консультаций с психотерапевтами и при любых других личных контактах, должна рассматриваться как конфиденциальная и не может использоваться для целей будущего искового судопроизводства.

СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

Настоящий план распространяется на любое авиационное происшествие с воздушными судами внутренних или иностранных перевозчиков, имевшее место в Соединенных Штатах Америки, на их территориях, в их владениях и территориальных водах.

ДОПУЩЕНИЯ

1. Председатель NTSB обратится к федеральным учреждениям с просьбой об оказании NTSB поддержки в соответствии с документами, указанными в добавлении А.

2. В соответствии с Законом 1996 года о помощи семьям при авиационных катастрофах основную ответственность на федеральном уровне за организацию мер по эвакуации и опознанию пострадавших несет NTSB. Известно, что юридическую ответственность за эвакуацию и опознание пострадавших несет главный судебно-медицинский эксперт или коронер. (Следует отметить, что существует разница между судебно-медицинским экспертом и коронером. Для целей настоящего документа термин "судебно-медицинский эксперт" используется наравне с термином "коронер".) Для обеспечения судебно-медицинских экспертов ресурсами, необходимыми им для выполнения обязанностей, входящих в их юрисдикцию, NTSB координирует

использование для эвакуации и опознания пострадавших ресурсы различных федеральных учреждений. NTSB обеспечивает использование находящихся под юрисдикцией штатов и местных властей команды, развертываемые в случае массовой гибели людей, и другой специально подготовленный и опытный персонал, находящийся в непосредственном распоряжении судебно-медицинского эксперта.

3. Для целей настоящего документа термины "семья", "члены семьи", "друзья" и "родственники" обозначают людей, находящихся в определенной связи с лицом, участвовавшим в происшествии. Несмотря на то, что эти термины несколько различаются по своему значению, они используются в настоящем документе взаимозаменяемо.

4. Многие члены семей погибших в результате происшествия приедут в ближайший к месту происшествия город и воспользуются предложенным авиаперевозчиком жильем. Другие члены семей будут находиться по месту своего постоянного проживания.

5. Все или большинство членов семей лиц, получивших серьезные телесные повреждения, приедут в тот город, где находится больница, в которой размещены пострадавшие; после выписки раненых из больницы эти члены семей и раненые возвратятся домой.

6. Предполагается, что настоящий план будет осуществляться в ситуации, когда происшествие имеет место в географическом районе, в котором имеются описанные выше ресурсы. Авиаперевозчикам, осуществляющим полеты в удаленных районах (например, в Аляске) следует обратиться в NTSB TDA, чтобы получить разъяснения относительно внесения необходимых изменений, касающихся устранения последствий происшествий в таких местах.

ОБЩИЕ ЗАДАЧИ

В рамках миссии по оказанию помощи семьям после авиационного происшествия решаются следующие задачи:

1. Уведомить членов семей пострадавших в авиационном происшествии, используя для этого пассажирскую ведомость и другую имеющуюся информацию.

2. Контролировать ход операции по поиску и спасанию и при необходимости оказывать помощь.

3. Определять состояние и местонахождение пострадавших, получивших телесные повреждения.

4. Получить разрешение местного судебно-медицинского эксперта на предоставление федеральной помощи (например, путем задействования оперативной группы при морге на месте катастрофы (DMORT)) в опознании погибших и уведомлении их семей.

5. Оказывать психотерапевтическую помощь, предоставлять логистическую поддержку и услуги пострадавшим и членам их семей.

6. Проводить ежедневные брифинги для членов семей в целях информирования их о ходе поисковых операций, опознания погибших, расследования и по другим интересующим их вопросам.

7. Организовывать мемориальную службу, если этого пожелают семьи.

8. Обеспечить возврат личных вещей.

9. Поддерживать контакты с пострадавшими и членами их семей и постоянно информировать их о ходе расследования и других смежных вопросах, как на месте происшествия, так и после возвращения семей домой.

ОБЯЗАННОСТИ

Распределенные участвующим организациям обязанности по реагированию на чрезвычайные ситуации определяются семью задачами по поддержке пострадавших (VST). За деятельность в рамках каждой из семи VST отвечают следующие организации:

VST 1 – NTSB
VST 2 – авиаперевозчик
VST 3 – Американский Красный Крест (забота о семьях и психологическая помощь)
VST 4 – DHHS/ASPR и DOD (опознание пострадавших)
VST 5 – DOS (помощь семьям пострадавших из других стран)
VST 6 – DHS/FEMA (связь)
VST 7 – DOJ (помощь потерпевшим в результате преступного акта)

Каждое авиационное происшествие имеет специфические особенности, поэтому перечисленные ниже функции могут осуществляться в полном объеме, частично или вообще быть невостребованными.

ЗАДАЧА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ 1. Национальный совет по безопасности на транспорте

1. Координировать федеральную помощь и выполнять функции связующего звена между авиаперевозчиком и членами семьи.

2. Предоставить членам семей бесплатный номер телефона и адрес электронной почты (www.assistance@ntsb.gov), с тем чтобы они могли получать информацию о ходе работ по спасанию и опознанию пострадавших, расследовании происшествия и по другим интересующим их вопросам. Этот номер, как правило, сообщается членам семей в ходе окончательного брифинга для семей. NTSB организует с авиаперевозчиком передачу этой контактной информации через представителей авиаперевозчика по работе с семьями тем семьям, которые не прибыли к месту происшествия.

3. Запросить у авиаперевозчика копию пассажирской ведомости.

4. Рассматривать совместно с авиаперевозчиком вопросы логистического обеспечения потребностей семей, уделяя при этом особое внимание аспектам безопасности, качества жилых помещений и бытовых услуг и обеспечения условий уединения для членов семей.

5. Создать объединенный оперативный центр поддержки семей (JFSOC) с участием представителей местных и федеральных органов власти и сотрудников авиаперевозчика для координации обслуживания семей и организуемых для них мероприятий.

6. Координировать работу по оказанию помощи с местными властями и властями штата, включая службу судебно-медицинской экспертизы, правоохранительные органы (местные/графство/штат), агентство по чрезвычайным ситуациям, больницы и другие службы экстренной помощи.

7. Поддерживать связь с авиаперевозчиком в целях получения регулярной информации о ходе уведомления семей пострадавших.

8. Ежедневно проводить координационные совещания с представителями авиаперевозчика и местных и федеральных властей для рассмотрения хода работ, решения возникающих проблем и согласования будущих действий и мероприятий по поддержке семей. Образец информационного документа для ежедневного координационного совещания приводится в добавлении D.

9. Организовывать и координировать проведение брифингов для членов семей, находящихся на месте происшествия, а также для тех, кто не прибыл к месту происшествия.

10. Обсудить с судебно-медицинским экспертом возможности по опознанию пострадавших, которыми располагает его персонал. Рассмотреть возможности групп реагирования в случае массовой гибели людей (на местном уровне/на уровне штата) и порядок задействования такой группы в процессе опознания пострадавших. Обсудить порядок сбора прижизненной информации и другие аспекты, связанные с опознанием. Обсудить использование DMORT и используемые DMORT стандартные процедуры в поддержку усилий NTSB.

11. Обсудить с судебно-медицинским экспертом вопрос опознания пострадавших, в частности, использование анализа ДНК. Разъяснить, что NTSB, как правило, координирует вопросы опознания путем анализа ДНК с Лабораторией генетической экспертизы ВС.

12. По усмотрению уполномоченного NTSB по расследованию (IIC) координировать посещение членами семей места происшествия. Планирование такого посещения начинается только после того, как IIC согласится с тем, что оно не будет препятствовать расследованию и, как считается, будет безопасным для членов семей.

13. В координации с Отделом по связям с общественностью NTSB предоставлять средствам массовой информации пресс-релизы о видах федеральной помощи, которой могут воспользоваться члены семей.

14. Поддерживать контакты с членами семей в целях информирования их о ходе эвакуации и опознания пострадавших, ходе расследования происшествия и по другим интересующим их вопросам в связи с происшествием.

a) Спустя примерно 6–8 мес после даты происшествия должен быть обнародован отчет с изложением фактической информации, подготовленный специалистами по расследованию NTSB. Перед публикацией такого доклада с фактической информацией членов семей следует информировать о том, что они могут запросить в NTSB его копию. Отчет будет предоставлен им бесплатно.

b) Если NTSB сочтет необходимым провести публичные слушания для целей расследования, семьи будут уведомлены о дате, времени и месте их проведения. Такие слушания проводятся в целях получения дополнительных фактов от лиц, привлекаемых в качестве свидетелей. Расходы на проезд, проживание и питание в связи с участием в слушаниях покрываются семьей. Семьям будут предоставлены места в зале и копии официальных документов, обсуждаемых в ходе слушаний. Ход проводимых NTSB публичных слушаний транслируется по Интернету с использованием веб-сайта NTSB (www.ntsb.gov).

Закон "Перспективы 100" гласит:

> Гарантия того, что в случае происшествия, при котором Национальный совет по безопасности на транспорте проводит публичные слушания или аналогичные мероприятия в месте, находящемся на удалении более 80 миль от места происшествия, авиаперевозчик обеспечивает, чтобы за ходом этих слушаний можно было следить с помощью электронных средств в открытом для публики месте одновременно в городах, являющихся пунктами отправления и назначения данного рейса авиаперевозчика, если эти города расположены на территории Соединенных Штатов Америки. (49 USC 41113 (b) (18)

В зависимости от обстоятельств происшествия требования к месту проведения будут пересматриваться на индивидуальной основе.

c) Семьям будет сообщено о дате, времени и месте проведения заседания совета директоров в штаб-квартире NTSB в Вашингтоне (округ Колумбия) (расходы на проезд покрываются семьей). На этом заседании

члены групп NTSB по расследованию представят на обсуждение и утверждение членов совета директоров проект отчета о происшествии. В этом отчете будут документально оформлены результаты проведенного NTSB расследования с изложением вероятных причин происшествия и рекомендаций относительно предотвращения авиакатастроф в будущем. Ход заседаний совета директоров транслируется по Интернету через веб-сайт NTSB (www.ntsb.gov). Дополнительную информацию см. в п. 30 VST 2 "Авиаперевозчик" и закон "Перспективы 100" (49 USC 41113 (b) (18)).

15. Если установлено, что происшествие имело место в результате преступного деяния, персонал NTSB TDA может помогать в организации помощи семьям Отделу по оказанию помощи пострадавшим (OVA) ФБР.

16. Сводить воедино и анализировать итоговые отчеты (AAR) в целях разрешения проблем и обновления оперативных планов и процедур.

ЗАДАЧА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ 2. Авиаперевозчик

1. В дополнение к уведомлению о происшествии согласно разделу 830.5 Титула 49 Свода федеральных постановлений (CFR) уведомить центр связи NTSB сразу же после получения информации о происшествии. Необходимо представить следующую информацию:

- Место происшествия (или общие сведения об общем районе места происшествия), количество пассажиров и членов экипажа (на основе предварительной информации на момент вылета) и количество раненых и погибших (если оно известно).

- Номер рейса, пункт вылета, стыковочные пункты, пункт назначения, демографические данные о пассажирах (если они имеются) и категория рейса – внутренний или международный.

- Фамилия и номер телефона лица/лиц, отвечающих за оказание гуманитарной помощи, выверку пассажирской ведомости и уведомление семей.

- Фамилия, номер телефона и местонахождение помещения, выделенного для центра оказания помощи семьям (FAC) и JFSOC.

2. Представлять в NTSB по запросу самый последний выверенный вариант пассажирской ведомости. Каждый вариант должен быть пронумерован и аннотирован с указанием даты и времени таким образом, чтобы его можно было отличать от предыдущих вариантов.

3. Обнародовать надежный бесплатный номер телефона с достаточным количеством телефонных линий для приема ожидаемых звонков. Хотя это и не требуется, рассмотреть возможность использования телетайпа.

4. При обнародовании бесплатного телефона просить средства массовой информации подчеркнуть, что этот бесплатный номер предназначен для использования только теми, кто имеет основание считать, что на борту воздушного судна, потерпевшего катастрофу, находился их родственник или друг.

5. Подчеркнуть в уведомлении для средств массовой информации, что в ходе первого контакта с членами семей авиаперевозчик в качестве первого своего шага в оказании гуманитарной помощи передаст общую информацию о рейсе, с которым произошла катастрофа, и порядке поддержания связи с ними.

6. Просить средства массовой информации неоднократно сообщать название авиакомпании, номер рейса, аэропорт вылета, стыковочные пункты и пункт назначения.

7. Регулярно информировать средства массовой информации о ходе процесса уведомления, например, сообщая им количество семей пострадавших, получивших уведомление на определенный момент, и количество семей, которые еще предстоит уведомить. Этот процесс продолжается до тех пор, пока не будут уведомлены семьи всех пострадавших.

8. Удалить из своих обычных сообщений, которые звонящий слышит во время ожидания ответа, музыку, информацию о продажах и прочую информацию, не относящуюся к происшествию.

9. Своевременно уведомлять членов семей пассажиров. В соответствии с AIR 21 по просьбе члена семьи информировать семью о том, значилась ли фамилия конкретного пассажира в предварительной пассажирской ведомости на рейс, потерпевший катастрофу. Предоставлять членам семей уточненную информацию о пассажирах по мере ее поступления. В AIR 21 говорится следующее: "...по просьбе семьи пассажира авиаперевозчик информирует семью о том, значится ли фамилия этого пассажира в предварительной пассажирской ведомости на рейс, потерпевший катастрофу.")

10. Уведомлять членов семей до обнародования фамилий пассажиров. Давать членам семей достаточно времени для уведомления других членов семьи и друзей до обнародования фамилии пострадавшего. Несмотря на то что может возникнуть необходимость в поддержании связи с некоторыми семьями через нескольких их членов, перевозчик может просить семьи выделить одного из своих членов в качестве основного контактного лица, которое будет делиться информацией с остальными членами семьи. Это позволит авиаперевозчику повысить эффективность работы своего персонала. Перевозчик не обязан разглашать фамилию пострадавшего, если члены семьи просят его не делать этого.

11. В момент уведомления или спустя некоторое время информировать членов семей об услугах, предоставляемых семьям службой оказания помощи в кризисных ситуациях Американского Красного Креста в FAC и после возвращения семей домой. Просьбы об оказании помощи в кризисной ситуации следует направлять представителю Американского Красного Креста, который организует контакты с членами семей на месте происшествия или по месту их проживания. Если члены семей не приезжают на место происшествия, сотрудники Американского Красного Креста, работающие на месте, могут координировать оказание помощи через свой персонал по месту проживания члена семьи.

12. Зарезервировать помещения в аэропортах вылета, прибытия и стыковки, где могут собираться члены семей и друзья. Эти помещения предназначены для того, чтобы члены семей могли скорбеть в уединении и были ограждены от представителей средств массовой информации и адвокатов; в этом охраняемом помещении семьи могут постоянно получать уточняемую информацию о выверке пассажирской ведомости и другую информацию о происшествии. Нужно быть готовым к оказанию необходимой помощи лицам с ограниченными возможностями в соответствии с Законом об американских гражданах с ограниченными возможностями (ADA). После прибытия членов семей в такое охраняемое помещение предусмотреть встречи с ними одного из сотрудников или агентов перевозчика, прошедшего обучение действиям в кризисной ситуации. Сотрудники и агенты должны быть готовы к информированию членов семей о том, что их близкие были на борту самолета, потерпевшего катастрофу.

13. Зарезервировать помещения для размещения FAC. При выборе таких помещений следует учитывать качество и размер комнат, возможность уединения для членов семей, способность обеспечить охрану центра и его близкое расположение к месту происшествия и медицинским учреждениям. См. добавление B.

14. Предусмотреть, чтобы при развертывании JFSOC имелись в наличии необходимые помещения, средства связи и логистического обеспечения для местного и федерального персонала. Подробная информация о JFSOC приводится в добавлении C.

15. Оказывать логистическую поддержку членам семей, желающим выехать в город, в котором имело место происшествие (или в место, где расположена больница), что включает, в частности, организацию и оплату проезда, проживания, питания, охраны, услуг связи и карманных расходов.

16. Оказывать помощь членам семей при их поездке к месту происшествия и обратно, информируя членов экипажа на рейсе и персонал аэропортов о том, что на борту конкретных рейсов находятся члены семей. В аэропортах вылета, стыковки и прибытия членов семей должны встречать сотрудники перевозчика и помогать им во время их нахождения на территории аэропорта. При необходимости следует запрашивать помощь у других перевозчиков, располагающих большим количеством сотрудников. Необходимо оказывать содействие членам семей при их убытии из города, в котором имело место происшествие, и назначить сотрудника, который будет поддерживать контакт с членами семей после их возвращения к месту своего проживания.

17. Назначить сотрудника для встречи членов семей после их прибытия и сопровождения их к месту происшествия. Этот сотрудник будет отвечать за оказание помощи семьям в городе, где имело место происшествие, и должен служить связующим звеном между авиакомпанией и членами семьи до тех пор, пока они не возвратятся к месту своего проживания. После этого авиаперевозчик может назначить одно контактное лицо для поддержания связи со всеми членами семей. Следует обеспечить возможность поддержания контактов с этим лицом по бесплатному номеру телефона.

18. Ежедневно до завершения расследования на месте происшествия связываться с членами семей, которые не прибыли в город, где имело место происшествие, через назначенное авиаперевозчиком контактное лицо.

19. Назначить сотрудника, который будет представителем авиаперевозчика при директоре NTSB TDA. Этот сотрудник будет выезжать вместе с директором NTSB TDA в различные места, такие как место происшествия, морг, JFSOC и FAC. Такой назначенный сотрудник должен обладать полномочиями на принятие решений от имени авиаперевозчика или иметь беспрепятственный доступ к лицам, имеющим такие полномочия.

20. Ввести систему особых нагрудных знаков для идентификации членов семей. В особых случаях решение о требованиях к такой системе нагрудных знаков будет приниматься NTSB в координации с авиаперевозчиком.

21. Принимать участие в ежедневных координационных совещаниях, проводимых в FAC для разбора сделанного за день, решения возникающих проблем и согласования будущей работы и мероприятий по поддержке семей, и представлять на них обновленную оперативную информацию. Такая информация полезна при планировании логистической поддержки (питание, проживание и транспорт) и позволяет ввести присутствующих в курс текущих и будущих мероприятий по оказанию поддержки. Подробнее об информации, обычно обсуждаемой на ежедневных координационных совещаниях, говорится в добавлении D.

22. Предусмотреть выделение в гостинице отдельных закрытых помещений, в которых сотрудники службы судебно-медицинской экспертизы и DMORT из FAC могли бы получать от семей прижизненную медицинскую информацию и образцы ДНК. Выделить спокойное помещение и средства связи для того, чтобы сотрудники DMORT и службы судебно-медицинской экспертизы могли по телефону получать прижизненную медицинскую информацию от членов семей, которые не прибыли в FAC. Предусмотреть достаточное количество комнат для использования сотрудниками DMORT/психотерапевтами. Опыт NTSB показывает, что в зависимости от количества погибших число таких комнат может составлять от 4 до 12.

23. Следует иметь в виду, что помещения, предусмотренные для оказания психотерапевтической помощи и работы сотрудников DMORT, используются также для информирования семей о положительной идентификации останков. Наличие в FAC представителей службы судебно-медицинской экспертизы и группы DMORT позволяет более эффективно координировать вопросы транспортировки останков погибших и другие аспекты логистической поддержки. Требования к организации поддержки приводятся для целей планирования в добавлении C.

24. Предоставлять представителям DOS информацию об иностранных пассажирах, необходимую для установления требующихся контактов с соответствующими посольствами иностранных государств.

25. Установить контакты с представителями Американского Красного Креста в каждом медицинском учреждении для отслеживания состояния раненых и оказания помощи семьям.

26. Разработать порядок распоряжения личными вещами, выданными NTSB или ФБР (в случае, если установлено, что авиационная катастрофа явилась следствием преступного деяния). Рассмотреть возможность использования услуг третьей стороны, обладающей опытом возврата личных вещей после авиационных катастроф. Согласно законодательству следует предусматривать хранение невостребованных личных вещей в течение по крайней мере 18 мес. после даты происшествия. В NTSB разработаны инструктивные указания по поиску личных вещей на месте происшествия.

27. Консультироваться с членами семей относительно установки оплачиваемого авиаперевозчиком памятника, включая любые надписи на нем.

28. Согласно требованиям Закона 1996 года о помощи семьям при авиационных катастрофах выплачивать Американскому Красному Кресту разумное вознаграждение за услуги, предоставляемые семьям, авиаперевозчику и вспомогательному персоналу.

29. Оказывать семьям некоммерческих пассажиров и любых других пострадавших в происшествии (например, погибших на земле) такую же поддержку и обращение, что и семьям коммерческих пассажиров.

30. В случае, если NTSB проводит публичные слушания или аналогичное мероприятие в месте, находящемся на удалении более 80 миль от места происшествия, обеспечить, чтобы за ходом этих слушаний можно было следить с помощью электронных средств в открытом для публики месте одновременно в городах, являющихся пунктом отправления и назначения рейса, с которым произошла катастрофа.

31. На случай происшествия за пределами Соединенных Штатов Америки в законодательном положении AIR 21 предусматривается: "...если авиаперевозчик добровольно вызовется оказывать помощь гражданам Соединенных Штатов Америки на территории Соединенных Штатов Америки в связи с авиационным происшествием за пределами Соединенных Штатов Америки с большим количеством погибших, этот авиаперевозчик будет консультироваться по вопросам оказания такой помощи с Советом и Государственным департаментом".

32. Если в результате расследования установлено, что происшествие явилось следствием преступного деяния, организовать встречи с членами семей для разъяснения им их прав как пострадавших в результате преступления по федеральному уголовному праву.

ЗАДАЧА ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ 3. Американский Красный Крест. Забота о семьях и психологическая помощь

1. Оперативный центр по действиям при катастрофах (DOC) при национальной штаб-квартире Американского Красного Креста задействует Группу реагирования в критической ситуации (CRT) Американского Красного Креста, которая будет играть функциональную лидирующую роль в организации заботы о семьях и оказании психотерапевтических услуг при ликвидации последствий авиационного происшествия. CRT будет оказывать поддержку местному отделению Американского Красного Креста и руководить действиями любых добровольцев на месте.

2. Назначить представителя в JFSOC для координации решения вопросов, затрагивающих Американский Красный Крест, и удовлетворения поступающих от семей просьб об оказании помощи.

3. Координировать и организовывать работу многочисленных организаций и сотрудников, предлагающих психотерапевтические, религиозные и другие виды услуг в рамках осуществляемой операции. Создать центр по работе с персоналом, расположенный отдельно от FAC, для проверки, контроля и организации работы персонала (штатных сотрудников и добровольцев). Центр по работе с персоналом будет также заниматься выдачей сотрудникам именных знаков, распределением персонала с учетом организационных потребностей, составлением графиков работы, инструктажем и заслушиванием отчетов вспомогательного персонала и планированием будущих мероприятий.

a) Следует дополнять персонал Американского Красного Креста местными специалистами для проведения психотерапевтических консультаций, организации питания, оказания административной помощи и предоставления других услуг членам семей и организациям, оказывающим поддержку.

b) Предоставление психотерапевтических консультаций и услуг членам семей, прибывшим к месту происшествия, следует координировать с персоналом авиаперевозчика.

4. Вести бухгалтерский учет и точно фиксировать данные о расходах по конкретным статьям для последующего их возмещения авиаперевозчиком.

5. Оценивать потребности и имеющиеся ресурсы других организаций, оказывающих поддержку в кризисной обстановке, координировать совместные действия для обеспечения работающих сотрудников постоянной эмоциональной поддержкой в ходе операции и организовывать заслушивание их отчетов перед отъездом.

6. Наладить в каждом задействованном медицинском учреждении связь с авиаперевозчиком в целях отслеживания состояния раненых и оказания помощи их семьям.

7. В координации с авиаперевозчиком оборудовать помещения, в которых члены семей могли бы скорбеть в уединенной обстановке.

8. При необходимости вводить в действие группы по уходу за детьми в критической ситуации (CRC) для координации на месте происшествия ухода за детьми для тех семей, которые приехали с малолетними детьми. Обеспечить, чтобы группа CRC располагала всем необходимым для организации работы центра ухода за детьми и персоналом, специально подготовленным для работы с детьми по следам травмирующего события.

9. При необходимости вводить в действие группу по оказанию духовной поддержки (SRT) для координации мероприятий по духовной поддержке на месте происшествия. Члены SRT прошли подготовку по предоставлению многоконфессиональной духовной поддержки и занимаются оказанием духовной терапевтической помощи пострадавшим и их семьям. По желанию семей SRT будет координировать планирование проведения подходящей многоконфессиональной мемориальной службы в первые дни после происшествия. Получив от членов семей соответствующую просьбу, SRT назначает ответственного за организацию ее проведения. Менеджер Американского Красного Креста по проведению мероприятий планирует в тесном взаимодействии с NTSB, авиаперевозчиком, местными властями, властями графства и штата организацию подходящего мемориального места. Американский Красный Крест также назначает при JFSOC ответственного по охране жизни и имущества для решения связанных с мемориалом вопросов безопасности и охраны.

10. Если это будет сочтено необходимым, организовывать мемориальную службу при любом погребении неопознанных останков в будущем.

11. По просьбе членов семей подготавливать для них рекомендации относительно услуг специалистов по психическому здоровью и групп психологической поддержки в местах их проживания.

12. По мере необходимости оказывать дополнительную помощь лицам с особыми потребностями и представителям различных других этнических и культурных сообществ.

ЗАДАЧА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ 4. Министерство здравоохранения и социального обеспечения, помощник министра по вопросам готовности и реагирования. Служба опознания жертв

1. В случае происшествия и после получения уведомления от NTSB задействовать Национальную систему медицинского обеспечения при катастрофах (NDMS) и соответствующие персонал, оснащение и оборудование групп DMORT для оказания помощи в процессе опознания пострадавших.

2. Назначить представителя в JFSOC для решения вопросов по линии DMORT.

3. Выделить необходимое количество членов группы DMORT для оказания судебно-медицинскому эксперту помощи в опознании погибших и похоронном обслуживании. Состав группы и специализация ее членов будут зависеть от характера происшествия и возможностей местного судебно-медицинского эксперта.

4. Следовать "Стандартным рабочим процедурам DMORT для операций, осуществляемых Национальным советом по безопасности на транспорте".

5. При необходимости развернуть морг (передвижной морг DMORT (DPMU)) и предоставить необходимое оборудование и припасы для пополнения ресурсов местного бюро судебно-медицинской экспертизы.

6. Следить за поступлением всей прижизненной медицинской информации, включая стоматологические, медицинские карты и данные ДНК, стремясь обеспечить их полноту. В отсутствие такой информации принимать меры к получению недостающих данных и рентгеновских снимков.

7. Использовать стандартный вопросник для получения прижизненной медицинской информации и стандартную форму для выяснения того, как распорядиться останками; эти формы можно адаптировать с учетом требований местного судебно-медицинского эксперта и властей штата. Форма для выяснения того, как распорядиться останками, будет использована для получения от уполномоченных в законном порядке родственников указаний о том, каким образом судебно-медицинскому эксперту следует распорядиться останками, которые позднее могут быть опознаны как принадлежащие члену их семьи. Собранная таким образом у членов семей информация рассматривается как строго конфиденциальная и будет использоваться только для целей судебно-медицинской экспертизы.

8. Используя специально подготовленных членов группы FAC, провести собеседования с членами семей, находящимися как на месте происшествия, так и вне его, с целью получить данные для опознания и информацию о том, каким образом распорядиться останками.

9. В координации с судебно-медицинским экспертом привлекать к работе в морге квалифицированный персонал для оказания помощи бюро судебно-медицинской экспертизы.

10. При необходимости оказывать помощь судебно-медицинскому эксперту в уведомлении членов семей о положительной идентификации и давать разъяснения относительно того, каким образом она была произведена.

11. Обеспечивать соблюдение необходимых иерархических процедур путем проверки документации и останков до их передачи в назначенное похоронное бюро.

12. Оказывать судебно-медицинскому эксперту помощь в реассоциации останков после их опознания. Это может происходить по прошествии недель или месяцев после происшествия.

13. Используя полученную в ходе собеседований прижизненную медицинскую информацию, сообщить в NTSB контактную информацию о ближайших родственниках (адреса, номера телефонов, адреса электронной почты) и степень их родства с погибшим.

Поддержка по задаче VST 4. Министерство обороны. Служба опознания погибших (при необходимости)

1. Предоставлять военные объекты, в частности, Центр похоронных дел им. Чарльза К. Карсона на базе ВВС в Довере, для содействия работе морга.

2. Выделять персонал из Управления судебно-медицинской экспертизы ВС (OAFME) и Лаборатории генетической экспертизы ВС (AFDIL) для оказания помощи в опознании погибших и проведения анализов ДНК по образцам, предоставленным судебно-медицинским экспертом. Для оказания помощи в опознании погибших персоналу OAFME и AFDIL может потребоваться выехать на место происшествия.

3. Предоставить имеющиеся медицинские и стоматологические карты и образцы ДНК погибших пассажиров, соответствующие данные о которых могут иметься в связи с их военной службой в прошлом или в настоящем.

ЗАДАЧА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ 5. Государственный департамент. Оказание помощи семьям пострадавших из других стран (при необходимости)

1. Назначить представителя в JFSOC для координации с другими сотрудниками оперативного центра решения вопросов, затрагивающих DOS. Оказывать помощь в получении стоматологических и медицинских карт и образцов ДНК от семей иностранцев. При необходимости удовлетворять просьбы членов семей о предоставлении информации и помощи. По мере необходимости выделять дополнительный персонал в случае происшествий с воздушными судами, на борту которых находилось большое количество иностранных пассажиров, особенно при выполнении международных рейсов.

2. Обеспечивать официальное уведомление правительств иностранных государств, граждане которых были в числе пострадавших в авиационном происшествии, после получения от авиаперевозчика необходимой информации об иностранных пассажирах.

3. Оказывать помощь авиаперевозчику в уведомлении граждан Соединенных Штатов Америки, которые могут проживать или путешествовать за пределами Соединенных Штатов Америки, о том, что член их семьи был в числе пострадавших в авиационном происшествии.

4. Обеспечивать переводческое обслуживание (силами персонала DOS или подрядчика) для облегчения общения с семьями пострадавших и всеми заинтересованными сторонами. Обеспечивать по мере необходимости переводческое обслуживание (устный и письменный перевод) на нескольких языках при проведении брифингов для семей и других мероприятий в FAC или в других местах.

5. В максимально возможной степени оказывать логистическую и коммуникационную поддержку в установлении контактов с властями и гражданами иностранных государств с целью помочь авиаперевозчику и федеральным вспомогательным службам в выполнении ими своих обязанностей в рамках упомянутых выше законов.

6. Оказывать помощь служащим иностранных авиаперевозчиков и семьям пострадавших иностранцев в оформлении въезда в Соединенные Штаты Америки и в продлении или получении виз заявителями, отвечающими установленным критериям.

7. Содействовать прохождению необходимых консульских и таможенных формальностей, связанных с возвратом на родину останков и личных вещей погибших.

8. Оказывать помощь судебно-медицинскому эксперту в получении информации, необходимой для опознания погибших иностранцев и оформления свидетельств о смерти.

ЗАДАЧА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ 6. Министерство внутренней безопасности/Федеральное агентство по чрезвычайным ситуациям. Связь (при необходимости)

1. Назначить представителя в JFSOC для решения в координации с местными представителями и представителями штата вопросов, связанных с организацией действий в чрезвычайной ситуации.

2. Предоставить средства речевой и цифровой связи для организации каналов связи между местом происшествия и центром связи NTSB.

3. По просьбе Отдела по связям с общественностью NTSB предоставлять персонал для оказания помощи в распространении публичной информации, развертывании и организации работы пресс-центров на месте происшествия, в ангаре для хранения обломков, в FAC, аэропорту и других местах, которые могут вызвать интерес у средств массовой информации.

ЗАДАЧА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ 7. Министерство юстиции. Помощь пострадавшим в результате преступного деяния (при необходимости)

1. По запросу NTSB выделять аварийную команду ФБР, укомплектованную достаточным количеством сотрудников, для снятия отпечатков пальцев в целях опознания погибших в результате происшествия. Эта команда будет работать с судебно-медицинским экспертом и персоналом DMORT в месте развертывания морга.

2. По запросу NTSB выделять ресурсы Оперативной группы ФБР по сбору доказательств (ERT) и Лаборатории ФБР для оказания помощи в эвакуации пострадавших под руководством судебно-медицинского эксперта.

3. По запросу NTSB выделять членов Оперативной группы ФБР по оказанию помощи пострадавшим (VARDT) для содействия NTSB TDA в исключительных обстоятельствах, например, в случае реагирования на несколько происшествий.

4. Осуществлять следующие функции только в том случае, если катастрофа официально объявлена следствием преступного деяния:

a) Координировать оказание федеральной помощи и выполнять функции связующего звена между авиаперевозчиком и членами семей.

b) Предоставить для использования членами семей бесплатный номер телефона ФБР для получения информации об эвакуации и опознании пострадавших, ходе расследования и по другим интересующим их вопросам. Этот номер, как правило, сообщается семьям на месте происшествия в ходе первого брифинга для семей и затем на последующих брифингах. В координации с авиаперевозчиком следить за тем, чтобы представители авиаперевозчика по работе с семьями сообщили бесплатный номер телефона семьям, не приехавшим на место происшествия.

c) Открыть для семей пострадавших специальную веб-страницу для того, чтобы предоставлять им обновляемую информацию и поддерживать связь с пострадавшими и семьями на всем протяжении расследования.

d) Обсудить с авиаперевозчиком вопросы логистической поддержки семей, уделяя особое внимание вопросам, связанным с обеспечением безопасности, качеством комнат и бытовых удобств и созданием условий для уединения членов семей.

e) Контролировать создание и организацию работы JFSOC и FAC. Информация о работе FAC приводится в добавлении B.

f) Объединить усилия местных и федеральных властей и авиаперевозчика при создании JFSOC в целях обеспечения тесного взаимодействия в предоставлении услуг и организации мероприятий.

g) По просьбе авиаперевозчика оказывать ему помощь в поиске ближайших родственников, которые еще не были уведомлены о том, что произошло с членом их семьи.

h) Проводить ежедневные координационные совещания с участием представителей авиаперевозчика, местных и федеральных властей для рассмотрения сделанного за день, решения возникающих проблем и согласования будущих операций и мероприятий по поддержке семей. Образцы информации, необходимой для проведения ежедневного координационного совещания, приводятся в добавлении D.

i) Организовывать и координировать брифинги для семей, находящихся на месте происшествия, и по месту их постоянного проживания. Проводить в FAC индивидуальные брифинги для семей. Проводить брифинги для семей, не приехавших на место происшествия, используя возможности телефонных мостов.

j) Предоставлять пострадавшим и семьям информацию относительно их прав и предоставляемых услуг в связи с их статусом пострадавших в результате преступления по федеральному уголовному праву.

k) Поддерживать контакты с членами семей для информирования их о ходе расследования и удовлетворения их будущих потребностей.

— — — — — — — —

Добавление B

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ЦЕНТРА ПОМОЩИ СЕМЬЯМ

Местом, в котором сосредоточена деятельность по оказанию услуг членам семей после прибытия их на место происшествия является центр помощи семьям (FAC). FAC предназначен для удовлетворения первоочередных и краткосрочных потребностей членов семей, к которым относятся: безопасность, охрана, физиологическая помощь (питание, сон), информация (об эвакуации и опознании жертв и о расследовании) и психотерапевтическая помощь. Кроме того, с членами семей могут проводиться собеседования в целях сбора прижизненной медицинской информации о жертвах и получения образцов ДНК для облегчения опознания погибших. Помещение для FAC обязан обеспечить авиаперевозчик. Большинство FAC создаются в гостиницах или аналогичных местах. Необходимо подбирать такое место, в котором имеется несколько комнат для совещаний, большой конференц-зал, современная информационно-технологическая система и пункты питания. Организационные вопросы решаются совместно авиаперевозчиком и NTSB.

Работой FAC руководит директор NTSB TDA, а в его отсутствие – назначаемое им лицо.

Персонал, работающий в FAC, должен включать:

1) персонал группы поддержки, создаваемой авиаперевозчиком, и соответствующей административной группы для управления ею;

2) сотрудников NTSB TDA;

3) представителей местных органов правопорядка;

4) сотрудников Американского Красного Креста, в том числе специалистов по уходу за детьми, духовному попечительству, врачей и психотерапевтов;

5) сотрудников бюро судебно-медицинской экспертизы;

6) персонал, назначенный судебно-медицинским экспертом для проведения собеседований в целях сбора прижизненной медицинской информации;

7) нанятых авиаперевозчиком подрядчиков для работы с личными вещами;

8) персонал местного агентства по оказанию поддержки.

FAC выполняет ряд критически важных функций, которые должны тщательно координироваться и включают:

1) обеспечение безопасности и охраны, включая выдачу именных знаков персоналу и членам семей;

2) проводимые, как правило, два раза в день брифинги NTSB;

3) проводимые сотрудниками бюро судебно-медицинской экспертизы или назначенным им персоналом собеседования в целях сбора прижизненной медицинской информации;

4) уход за детьми, духовное попечительство и психотерапевтическая помощь в кризисной ситуации (обеспечивается Американским Красным Крестом);

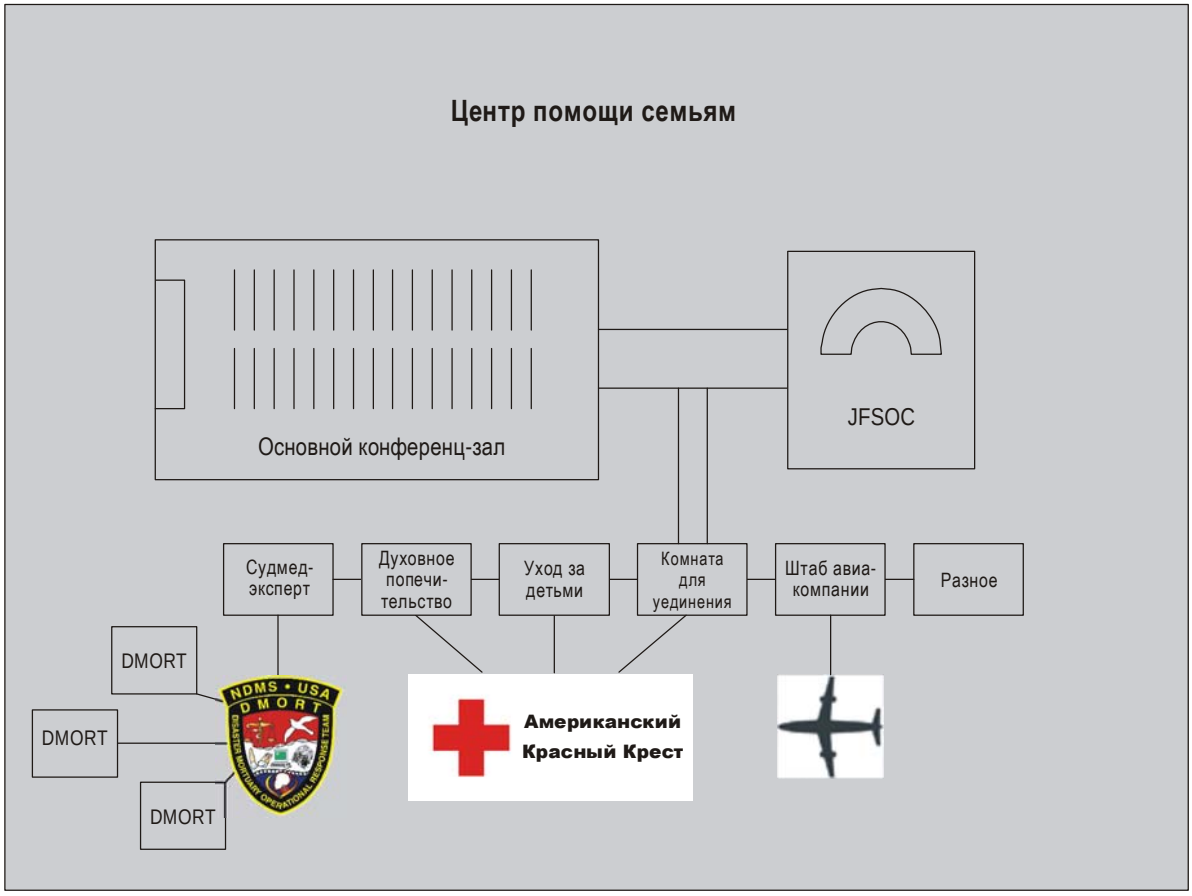
5) оформление судебно-медицинским экспертом свидетельств о смерти.

FAC продолжает функционировать, как правило, до тех пор, пока не будут опознаны умершие или пока семьи не будут уведомлены о том, что процесс опознания будет продолжаться длительное время. В этом случае для информирования семей о точном опознании с ними будут связываться по месту их жительства.

Важно, чтобы каждая организация, задействованная в FAC, понимала свою роль в процессе оказания поддержки семьям.

В FAC приедут не все члены семей. Если имеются члены семей, которые уже проживают в городе, где имело место происшествие, они скорее всего будут посещать FAC для получения последних сведений на брифингах и затем возвращаться домой. Члены других семей будут участвовать в брифингах по телефонной конференц-связи.

Организационная схема центра помощи семьям



— — — — — — — —

Добавление С

ОБЪЕДИНЕННЫЙ ОПЕРАТИВНЫЙ ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ

Объединенный оперативный центр поддержки семей (JFSOC) является одним из важных элементов в системе контроля и координации действий организаций, участвующих в оказании поддержки при авиационном происшествии.

JFSOC является центральным местом, в котором собраны участвующие организации для того, чтобы сообща контролировать, планировать, координировать и осуществлять необходимые мероприятия при максимальном задействовании всех имеющихся ресурсов. Трудным аспектом в обеспечении успешной работы в условиях чрезвычайной ситуации по-прежнему является организация передачи информации и обмена ею. Концепция JFSOC позволяет решить эту проблему.

Обычно в JFSOC представлены следующие организации: NTSB, авиаперевозчик, Американский Красный Крест, местные власти и правоохранительные органы, обеспечивающие поддержку федеральные учреждения. В зависимости от масштабов катастрофы в работе JFSOC могут участвовать и другие организации.

Функции JFSOC и одной или нескольких задействованных организаций (перечислены выше) заключаются в следующем:

- Выступать в качестве центрального пункта координации действий и обмена информацией между участвующими организациями.
- Осуществлять контроль за деятельностью по оказанию поддержки семьям и ходом конкретных мероприятий, осуществляемых каждой организацией, в том числе за наличием и использованием ресурсов.
- Вести список мест расположения и основных номеров телефонов участвующих организаций и персонала.
- Принимать поступающие просьбы об оказании поддержки и координировать их выполнение.
- Вести ежедневный журнал учета организационных мероприятий и действий.

Приданные JFSOC представители учреждений отвечают за выполнение следующих задач:

- Контролировать ход работы по оказанию поддержки семьям.
- Подготавливать информацию для размещения на открытом для семей веб-сайте NTSB.
- Подготавливать информацию для ежедневных брифингов/конференц-мостов, организуемых для семей.
- На ежедневных брифингах информировать участвующие организации о мероприятиях по поддержке семей.
- Координировать и осуществлять обмен информацией между представителями всех организаций.

- Вести учет мест расположения и номеров телефонов организационных структур и ключевых сотрудников (например, FAC, бюро судебно-медицинской экспертизы, центра по работе с персоналом, расследователей NTSB, авиаперевозчика, места происшествия, поддерживающих организаций, местных органов правопорядка и местных властей).

- Вести и обновлять планы работы на день, планы смежных операций и планы будущих мероприятий.

- Отслеживать статус и местонахождение пострадавших, получивших телесные повреждения.

- Отслеживать ход опознания пострадавших на основе информации, предоставляемой персоналом службы судебно-медицинской экспертизы или назначенным ею лицом.

- Обновлять информацию о количестве семей, находящихся по месту происшествия, и об их предполагаемом убытии/прибытии (за 24/48 часов).

- Следить за ходом собеседований, проводимых в целях получения прижизненной медицинской информации, и сбором соответствующих данных.

Авиационное происшествие может иметь место где угодно. Поэтому к планированию места размещения JFSOC необходимо подходить гибко с учетом места происшествия и его тяжести. Место развертывания JFSOC будет определяться наличием помещений в таких местах, как гостиницы, местные государственные учреждения, передвижные командные пункты.

За обеспечение мест для проживания членов семей и размещения FAC и JFSOC отвечает авиаперевозчик. Авиаперевозчику следует планировать бронирование гостиничных помещений, достаточных для размещения людей, оборудования и функционирования JFSOC. Несмотря на то что в связи с размещением членов семей и FAC места в гостинице останется мало, JFSOC следует разворачивать в той же гостинице. Для этого может подойти небольшой банкетный зал или большой конференц-зал. Если у авиаперевозчика возникнут трудности с подбором помещений, NTSB свяжется с местными властями с целью выяснить наличие подходящих мест.

Ниже приводится общее изложение функций и обязанностей приданных JFSOC представителей организаций:

1. **Координатор.** Координатор JFSOC представляет NTSB и руководит текущей деятельностью JFSOC. Координатор может выполнять следующие задачи: распределять обязанности среди персонала JFSOC, обеспечивать обмен информацией между участвующими в работе JFSOC сторонами, следить за постоянным обновлением критически важной информации, информировать другие участвующие стороны о важных событиях, осуществлять сбор информации, которая может использоваться на брифингах для семей, следить за правильностью ведения журналов событий, координировать с штаб-квартирой NTSB вопросы размещения информации на специальном веб-сайте Совета для семей и выполнять другие обязанности, связанные с конкретными аспектами деятельности в связи с данным происшествием.

2. **Заместитель координатора.** Для оказания помощи координатору может назначаться заместитель координатора. Заместитель координатора может представлять авиаперевозчика или местное агентство по чрезвычайным ситуациям.

3. **Администратор.** Администратор оказывает помощь координатору в выполнении таких административных функций, как подготовка проектов документов, сбор информации и ведение журналов регистрации, подборка сообщений о происшествии, опубликованных средствами массовой информации, выдача канцелярских принадлежностей и других функций, связанных с конкретными аспектами деятельности в связи с данным происшествием.

4. **Представитель авиаперевозчика.** Представитель авиаперевозчика осуществляет, главным образом, функцию координатора в интересах авиаперевозчика. В его обязанности входят передача в центр управления авиакомпании информации о надежно идентифицированных пассажирах (после уведомления семей), решение вопросов текущей и будущей поддержки семей авиаперевозчиком, обновление информации о текущих и будущих планах и мероприятиях других учреждений, планирование совещаний и подготовка их повестки дня, ведение ежедневного журнала, отслеживание состояния пострадавших, получивших телесные повреждения, и количества членов семей на месте происшествия и вне его, представление информации для ежедневных брифингов, устраиваемых для членов семей, и информирование других участвующих в работе JFSOC сторон о деятельности авиаперевозчика и событиях.

5. **Представитель местных властей.** Представитель местных властей осуществляет в JFSOC координацию по вопросам охраны морга, FAC, гостиниц для членов семей и других требующих охраны объектов. Этот представитель также постоянно информирует свою организацию о работе с семьями и совещаниях, информирует другие участвующие в работе JFSOC стороны о действиях и мероприятиях местных властей, ведет ежедневный журнал, подготавливает информацию для ежедневных брифингов, устраиваемых для членов семей, определяет местные объекты и ресурсы, которые могут быть использованы для целей поддержки, и помогает другим участвующим сторонам в общении с местным населением и его лидерами.

6. **Представитель службы судебно-медицинской экспертизы.** Представитель службы судебно-медицинской экспертизы обеспечивает связь между процессами опознания погибших в морге, проведением в FAC собеседований в целях получения прижизненной медицинской информации и деятельностью команды DMORT в FAC. Они могут также представлять информацию о ходе опознания погибших на устраиваемых для семей брифингах.

7. **Представитель Американского Красного Креста.** Приданный JFSOC представитель Американского Красного Креста координирует деятельность Американского Красного Креста в FAC и в центре работы с персоналом. Он должен отвечать на вопросы, связанные с текущей и будущей работой по поддержке семей и действиями персонала; отвечать на вопросы, связанные с лицами и организациями, изъявившими желание оказать на добровольной основе услуги или поддержку; информировать Американский Красный Крест о запланированных совещаниях; вести ежедневный журнал; отслеживать действия персонала в FAC и на других объектах; отвечать на звонки членов семей, которые могут находиться вне места происшествия, или переадресовывать их; подготавливать информацию для устраиваемых для членов семей ежедневных брифингов и информировать другие стороны, участвующие в работе JFSOC, о текущей деятельности и мероприятиях.

8. **Представитель DOS (при необходимости).** Представитель DOS выполняет функции координатора во взаимоотношениях JFSOC и DOS. Этот представитель координирует решение вопросов, связанных с иностранными пассажирами и оказанием им необходимой поддержки со стороны DOS, посольств/консульств соответствующих государств и других сторон, участвующих в работе JFSOC. Он также ведет ежедневный журнал, отслеживает статус пострадавших иностранцев и членов их семей, консультирует по этнокультурным вопросам, отвечает на запросы представителей иностранных правительств или переадресовывает их, подготавливает информацию для устраиваемых для членов семей ежедневных брифингов и информирует другие стороны, участвующие в работе JFSOC, о деятельности и мероприятиях его организации. Если в работе JFSOC принимают участие консульские работники других государств, представитель DOS выступает в качестве их спонсора.

9. **Представитель DOJ/FBI OVA (при необходимости).** DOJ/FBI OVA будет участвовать в работе JFSOC только в том случае, если подозревается, что катастрофа явилась следствием преступного деяния. Представитель этой организации осуществляет, главным образом, координирующие и информационные функции в интересах DOJ/FBI.

10. **Представитель FEMA (при необходимости).** Как правило, представитель FEMA участвует в работе JFSOC лишь в том случае, если требуется значительная помощь со стороны федерального правительства. Присутствие представителя FEMA в JFSOC требуется, например, в случае катастрофы в густонаселенном районе, которая вызвала большие разрушения и в результате которой пострадало значительное количество людей на земле. Этот представитель будет отвечать, главным образом, за координацию усилий по оказанию поддержки семьям, предпринимаемых агентством на местном уровне и на уровне штата.

— — — — — — — —

Добавление D

СОДЕРЖАНИЕ ЕЖЕДНЕВНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОТЧЕТА ОБЪЕДИНЕННОГО ОПЕРАТИВНОГО ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ

1. Количество семей, получивших уведомления/количество семей, еще не получивших уведомления	**Авиаперевозчик**
2. Количество семей на месте происшествия/количество семей по месту жительства	**Авиаперевозчик**
3. Общее количество членов семей в гостинице	**Авиаперевозчик**
4. Количество семей, прибытие которых ожидается в ближайшие 24 часа	**Авиаперевозчик**
5. Количество семей, убытие которых ожидается в ближайшие 24 часа	**Авиаперевозчик**
6. Количество семей, с которыми связался представитель авиакомпании по месту жительства за прошедшие 24 часа	**Авиаперевозчик**
7. Состояние раненых сотрудников и местонахождение членов семей	**Авиаперевозчик**
8. Количество семей на месте происшествия, которые обратились за помощью в Американский Красный Крест и которым была оказана помощь персоналом Американского Красного Креста за прошедшие 24 часа	**Американский Красный Крест**
9. Количество семей по месту жительства, которые обратились за помощью в Американский Красный Крест и с которыми связался представитель Американского Красного Креста за прошедшие 24 часа	**Американский Красный Крест**
10. Количество работающих, которые получили помощь от Американского Красного Креста за прошедшие 24 часа	**Американский Красный Крест**
11. Количество пострадавших сотрудников аварийных служб, которым была оказана помощь Американским Красным Крестом	**Американский Красный Крест**
12. Ход сбора прижизненной медицинской информации и образцов ДНК	**Судмедэксперт**
13. Поступление прижизненной медицинской информации и распоряжений относительно останков	**Судмедэксперт**
14. Ход процесса опознания	**Судмедэксперт**
15. Уведомление семей о положительной идентификации	**Судмедэксперт**
16. Ситуация с выдачей останков	**Судмедэксперт**
17. Информация об оказании помощи иностранным семьям	**DOS**
18. Информация об оказании помощи пострадавшим и их семьям	**DOJ**

19. Количество сотрудников федеральных служб поддержки, включая персонал DMORT и Американского Красного Креста, на месте происшествия и их распределение по объектам	**Все**
20. Замечания о работе за день	**Все**
21. Замечания относительно мероприятий на ближайшие 24 часа	**Все**

— — — — — — — —

Добавление E

ПРИМЕРНЫЙ ФОРМАТ ИТОГОВОГО ОТЧЕТА

Национальный совет по безопасности на транспорте
Директору Управления по вопросам помощи при катастрофах на транспорте
490 L'Enfant Plaza East, S.W.
Washington, D.C. 20594-2000

Вниманию: Управление по вопросам помощи при катастрофах на транспорте

СОДЕРЖАНИЕ: (АВИАЦИОННОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ) ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

Описать следующие элементы: структура организации, связь с другими организациями, задачи организации, количество задействованных сотрудников организации, привлечение ресурсов со стороны, потребности в транспортировке и оборудовании, даты прибытия/убытия, мероприятия по дням; включить также любую другую информацию, какую организация считает важной. Данный формат не является исчерпывающим с точки зрения содержания.

В отдельных дополнениях необходимо представить информацию по конкретным успешным или проблемным аспектам работы.

Эта информация излагается по следующей схеме:

Тема:

Рассмотрение вопроса:

Рекомендации:

Необходимо приложить любые программы, связанные с ними официальные материалы или документальные видеоматериалы.

— — — — — — — —

Добавление F

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПОЗНАНИИ ПОСТРАДАВШИХ/ЖЕРТВ

Юридическую ответственность за опознание жертв авиационной катастрофы несет местный судебно-медицинский эксперт или коронер. Кроме того, он (или она) несут юридическую ответственность за определение причин и рода смерти и за оформление свидетельства о смерти. Укомплектованность служб судебно-медицинского эксперта и коронера кадрами и размер занимаемых ими помещений могут весьма различаться. Некоторые бюро могут справиться с нагрузкой, вызванной авиационной катастрофой, собственными силами на базе собственных помещений, в то время как другие, особенно в сельских районах, могут нуждаться в помощи. Судебно-медицинский эксперт или коронер должен иметь расписанный план на случай массовой гибели людей, который будет служить основой для действий в чрезвычайной ситуации и предусматривать возможность привлечения помощи.

Согласно Закону 1996 года о помощи семьям при авиационных катастрофах координировать федеральную помощь при авиационных происшествиях уполномочен NTSB. В случае, если официально установлено, что катастрофа явилась следствием криминального деяния, обязанности NTSB переходят к ФБР.

NTSB или ФБР может по запросу судебно-медицинского эксперта или коронера привлечь DMORT к оказанию помощи в решении вопросов, связанных с погибшими и их опознанием. NTSB или ФБР может также попросить развернуть передвижной морг DMORT. Кроме того, помощь ФБР в вопросах судебно-медицинской экспертизы может оказать Управление судебно-медицинской экспертизы вооруженных сил (OAFME).

Процесс опознания погибших в результате катастрофы на транспорте носит тщательный, целенаправленный характер, в основе которого лежат доказанные научные методы. Как правило, предварительным шагом в процессе опознания считается изучение снятых с останков личных вещей, которое позволяет предположить, кем мог быть погибший. Для точной идентификации погибшего необходимо сличить прижизненную медицинскую информацию и образцы (например, стоматологическую карту и рентгеновские снимки) с аналогичными данными, полученными в результате изучения останков. Точную идентификацию позволяет сделать полное совпадение уникальных биологических характеристик по прижизненным и посмертным материалам. В число используемых методов входят сравнение стоматологических карт и рентгеновских снимков, сравнение отпечатков пальцев, сравнение костной структуры на рентгеновских снимках, сравнение заживших переломов на рентгеновских снимках, учет наличия специфических медицинских особенностей (например, имплантов и протезов) и сравнение ДНК.

При авиационных катастрофах, после которых имеются расчлененные останки, за опознанием следует процесс реассоциации останков, принадлежащих одному телу. Этот процесс требует большего времени и усилий, чем опознание. Если быстро опознать погибшего можно по одному зубу, то собрать вместе части тела погибшего можно в основном путем проведения анализа ДНК. В процессе анализа ДНК сравниваются образцы ДНК умершего с полученными у родственников его прижизненными образцами или образцом ДНК умершего, полученным с одежды, расчески или аналогичного предмета, сохранившего клетки кожи или волос.

После того как произведена точная идентификация, бюро судебно-медицинского эксперта или назначенное им лицо уведомляет об этом законного ближайшего родственника. На этом этапе ближайший родственник принимает решение о том, как и когда будут возвращены останки для погребения. В этот период семье могут быть предоставлены специальные услуги по уходу и другие виды психотерапевтической помощи.

— — — — — — — —

Добавление G

ЗАДАЧИ ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОСТРАДАВШИХ – КОНТРОЛЬНЫЕ КАРТЫ

Задачи по поддержке пострадавших	
Национальный совет по безопасности на транспорте	
☐	Координировать федеральную помощь и выполнять функции связующего звена между авиаперевозчиком и членами семьи
☐	Предоставить членам семей бесплатный номер телефона и адрес электронной почты NTSB (www.assistance@ntsb.gov), с тем чтобы они могли получать информацию о ходе работ по спасанию и опознанию пострадавших, расследовании происшествия и по другим интересующим их вопросам
☐	Запросить у авиаперевозчика копию пассажирской ведомости
☐	Рассматривать совместно с авиаперевозчиком вопросы логистического обеспечения потребностей семей, уделяя при этом особое внимание аспектам безопасности, качества жилых помещений и бытовых услуг и обеспечения условий уединения для членов семей
☐	Создать JFSOC с участием представителей местных и федеральных органов власти и сотрудников авиаперевозчика для координации обслуживания семей и организуемых для них мероприятий
☐	Координировать работу по оказанию помощи с местными властями и властями штата, включая службу судебно-медицинской экспертизы, правоохранительные органы (местные/графство/штат), агентства по чрезвычайным ситуациям, больницы и другие службы экстренной помощи
☐	Поддерживать связь с авиаперевозчиком в целях получения регулярной информации о ходе уведомления семей пострадавших
☐	Ежедневно проводить координационные совещания с представителями авиаперевозчика и местных и федеральных властей для рассмотрения хода работ, решения возникающих проблем и согласования будущих действий и мероприятий по поддержке семей
☐	Организовывать и координировать проведение брифингов для членов семей, находящихся на месте происшествия, а также для тех, кто не прибыл к месту происшествия
☐	Обсудить с судебно-медицинским экспертом вопрос опознания пострадавших, в частности, использование анализа ДНК. Разъяснить, что NTSB, как правило, координирует вопросы опознания по ДНК с Лабораторией генетической экспертизы ВС
☐	Обсудить с судебно-медицинским экспертом возможности по опознанию пострадавших, которыми располагает его персонал. Обсудить задействование DMORT и используемые DMORT стандартные процедуры в поддержку усилий NTSB
☐	По усмотрению уполномоченного NTSB по расследованию (IIC) координировать посещение членами семей места происшествия
☐	В координации с Отделом по связям с общественностью NTSB предоставлять средствам массовой информации пресс-релизы о видах федеральной помощи, которой могут воспользоваться члены семей
☐	Поддерживать контакты с членами семей в целях информирования их о ходе эвакуации и опознания пострадавших, ходе расследования происшествия и по другим интересующим их вопросам в связи с происшествием • Информировать членов семей о датах выпуска заявлений с предварительной информацией, изложением фактов и вероятных причин происшествия • Информировать членов семей о дате, времени и месте проведения публичных слушаний, если это применимо • Информировать членов семей о дате, времени и месте проведения заседания совета директоров, если это применимо

Задачи по поддержке пострадавших
Национальный совет по безопасности на транспорте
☐ Если установлено, что происшествие имело место в результате преступного деяния, персонал NTSB TDA может помогать в организации помощи семьям Отделу ФБР по оказанию помощи пострадавшим (OVA)
☐ Сводить воедино и анализировать итоговые отчеты (AAR) в целях разрешения проблем и обновления оперативных планов и процедур

Задачи по поддержке пострадавших
Авиаперевозчик
☐ Заполнить требуемое уведомление о происшествии согласно 49 CFR 830.5
☐ Уведомить центр связи NTSB о происшествии и представить следующую информацию: o место или общий район происшествия o количество пассажиров на борту o количество членов экипажа на борту o количество раненых и погибших (если оно известно) o номер рейса o пункт отправления рейса o стыковочные пункты o конечный пункт назначения рейса o демографические данные о пассажирах (если они имеются) o категория рейса – внутренний или международный o фамилия и номер телефона представителя авиаперевозчика, отвечающего за: • оказание перевозчиком гуманитарной помощи • выверку пассажирской ведомости • уведомление семей o фамилия, номер телефона и местонахождение помещения, выделенного для FAC и JFSOC
☐ Предоставить надежный бесплатный номер телефона с достаточным количеством телефонных линий для приема ожидаемых звонков членов семей и друзей пострадавших
☐ Координировать обнародование бесплатного номера телефона с различными средствами массовой информации (телевидением, радио, Интернетом), подчеркивая при этом, что: o этот номер должен использоваться только теми, кто имеет основание считать, что на борту воздушного судна, потерпевшего катастрофу, находился их родственник или друг o в ходе первого контакта с членами семей авиаперевозчик в качестве первого своего шага в оказании гуманитарной помощи передаст общую информацию о происшествии и контактную информацию для членов семей и друзей o Вместе с бесплатным номером телефона необходимо всегда указывать следующую информацию: • название авиаперевозчика(ов) • номер(а) потерпевшего катастрофу рейса(ов) • начальный пункт отправления рейса • стыковочный пункт(ы) • конечный пункт назначения рейса

Задачи по поддержке пострадавших
Авиаперевозчик
☐ Удалить из своих обычных сообщений, которые звонящий слышит во время ожидания ответа, музыку, информацию о продажах и прочую информацию, не относящуюся к происшествию
☐ Своевременно уведомлять членов семей и друзей до обнародования фамилий пассажиров. См. AIR 21 o просить семьи выделить одного из своих членов в качестве основного контактного лица для обмена информацией o помнить о том, что авиаперевозчик никоим образом не обязан разглашать фамилии пострадавших, если члены семьи просят его не делать этого
☐ Информировать членов семей и друзей об услугах и помощи, предоставляемых Американским Красным Крестом в FAC
☐ Информировать членов семей и друзей об услугах и помощи, предоставляемых Американским Красным Крестом после их возвращения на родину (если применимо)
☐ Просьбы об оказании помощи в кризисной ситуации следует направлять представителю Американского Красного Креста в FAC
☐ Регулярно предоставлять средствам массовой информации следующую информацию: o о ходе процесса уведомления семей • количество семей пострадавших, получивших уведомления на определенный момент • количество семей, которые еще предстоит уведомить o этот процесс продолжается до тех пор, пока не будут уведомлены семьи всех пострадавших
☐ Представлять в NTSB по запросу самый последний выверенный вариант пассажирской ведомости o каждый вариант должен быть пронумерован и аннотирован с указанием даты и времени таким образом, чтобы его можно было отличить от предыдущих вариантов
☐ Зарезервировать помещения в аэропортах вылета, прибытия и стыковки, где могут собираться члены семей и/или друзья o эти помещения предназначены для того, чтобы члены семей могли скорбеть в уединении и были ограждены от представителей средств массовой информации и адвокатов; в этом охраняемом помещении семьи могут постоянно получать уточняемую информацию о выверке пассажирской ведомости и другую информацию о происшествии
☐ Обеспечить, чтобы все помещения, выбранные для развертывания центра приема друзей и родственников, FAC и JFSOC, были доступны для лиц с ограниченными возможностями
☐ Зарезервировать помещения для размещения FAC (см. добавление B) o следует учитывать качество и размер комнат, возможность уединения для членов семей, способность обеспечить охрану центра и его близкое расположение к месту происшествия и медицинским учреждениям
☐ Зарезервировать помещения для размещения JFSOC.
☐ Предусмотреть, чтобы при развертывании JFSOC имелись в наличии, в частности: o помещения o средства связи o средства логистической поддержки o подробная информация об организации JFSOC приводится в добавлении C

Задачи по поддержке пострадавших
Авиаперевозчик
☐ Оказывать логистическую поддержку членам семей, желающим выехать в город, в котором имело место происшествие (или в место, где расположена больница), что включает, в частности, организацию и оплату проезда, проживания, питания, охраны, услуг связи и карманных расходов
☐ Оказывать помощь членам семей при их поездке к месту происшествия и обратно, информируя членов экипажа на рейсе и персонал аэропортов о членах семей, находящихся на борту конкретных рейсов o в аэропортах вылета, стыковки и прибытия членов семей должны встречать сотрудники перевозчика и помогать им во время их нахождения на территории аэропорта o при необходимости следует запрашивать помощь у других перевозчиков, располагающих большим количеством сотрудников o оказывать содействие членам семей при их убытии из города, в котором имело место происшествие, и назначить сотрудника, который будет поддерживать контакт с членами семей после их возвращения к месту своего проживания
☐ Назначить сотрудника для встречи членов семей после их прибытия и сопровождения их к месту происшествия o этот сотрудник будет отвечать за оказание помощи семьям в городе, где имело место происшествие, и должен служить связующим звеном между авиакомпанией и членами семьи до тих пор, пока они не возвратятся домой o после возвращения семьи домой авиаперевозчик может назначить одно контактное лицо для поддержания связи со всеми членами семей • следует обеспечить возможность поддержания контакта с этим лицом по бесплатному номеру телефона
☐ Ежедневно до завершения расследования на месте происшествия связываться с членами семей, которые не прибыли в город, где имело место происшествие, через назначенное авиаперевозчиком контактное лицо
☐ Назначить сотрудника, который будет представителем авиаперевозчика при директоре NTSB TDA o этот сотрудник будет выезжать вместе с директором NTSB TDA в различные места, такие как место происшествия, морг, JFSOC и FAC o такой назначенный сотрудник должен обладать полномочиями на принятие решений от имени авиаперевозчика или иметь беспрепятственный доступ к лицам, имеющим такие полномочия
☐ Ввести систему особых нагрудных знаков для идентификации членов семей
☐ Принимать участие в ежедневных координационных совещаниях, проводимых в FAC для разбора сделанного за день, решения возникающих проблем и согласования будущей работы и мероприятий по поддержке семей o такая информация полезна при планировании логистической поддержки (питание, проживание и транспорт) и позволяет ввести присутствующих в курс текущих и будущих мероприятий по оказанию поддержки o подробнее об информации, обычно обсуждаемой на ежедневных координационных совещаниях, говорится в добавлении D

Задачи по поддержке пострадавших
Авиаперевозчик
☐ Предусмотреть выделение в гостинице отдельных закрытых помещений, в которых сотрудники службы судебно-медицинской экспертизы и DMORT из FAC могли бы получать от семей прижизненную медицинскую информацию и образцы ДНК o выделить спокойное помещение и средства связи для того, чтобы сотрудники DMORT и службы судебно-медицинской экспертизы могли по телефону получать прижизненную медицинскую информацию от членов семей, которые не прибыли в FAC o предусмотреть достаточное количество комнат для использования сотрудниками DMORT/ психотерапевтами. Опыт NTSB показывает, что в зависимости от количества погибших число таких комнат может составлять от 4 до 12 o следует иметь в виду, что помещения, предусмотренные для оказания психотерапевтической помощи и работы сотрудников DMORT, используются также для информирования семей о положительной идентификации останков. Наличие в FAC представителей службы судебно-медицинской экспертизы и группы DMORT позволяет более эффективно координировать вопросы транспортировки останков погибших и другие аспекты логистической поддержки. Требования к организации поддержки приводятся для целей планирования в добавлении C
☐ Предоставлять представителям DOS информацию об иностранных пассажирах, необходимую для установления требующихся контактов с соответствующими посольствами иностранных государств
☐ Установить контакты с представителями Американского Красного Креста в каждом медицинском учреждении для отслеживания состояния раненых и оказания помощи семьям
☐ Разработать порядок распоряжения личными вещами, выданными NTSB или ФБР (в случае, если установлено, что авиационная катастрофа явилась следствием преступного деяния) o рассмотреть возможность использования услуг третьей стороны, обладающей опытом возврата личных вещей после авиационных катастроф o нельзя преуменьшать значение надлежащего обращения с личными вещами и организации работы с ними o согласно законодательству следует предусматривать хранение невостребованных личных вещей в течение по крайней мере 18 мес. после даты происшествия o в NTSB разработаны инструктивные указания по поиску личных вещей на месте происшествия
☐ Консультироваться с членами семей относительно установки оплачиваемого авиаперевозчиком памятника, включая любые надписи на нем
☐ Выплачивать Американскому Красному Кресту разумное вознаграждение за услуги, предоставляемые семьям, авиаперевозчику и вспомогательному персоналу
☐ Оказывать семьям некоммерческих пассажиров и любых других пострадавших в происшествии (например, погибших на земле) такую же поддержку и обращение, что и семьям коммерческих пассажиров
☐ В случае, если NTSB проводит публичные слушания или аналогичное мероприятие в месте, находящемся на удалении более 80 миль от места происшествия, обеспечить, чтобы за ходом этих слушаний члены семей могли следить с помощью электронных средств в открытом для публики месте одновременно в городах, являющихся пунктом отправления и назначения рейса, с которым произошла катастрофа
☐ Согласно законодательному положению AIR 21 в случае происшествия за пределами Соединенных Штатов Америки требуется "гарантия того, что, если авиаперевозчик добровольно вызовется оказывать помощь гражданам Соединенных Штатов Америки на территории Соединенных Штатов Америки в связи с авиационным происшествием за пределами Соединенных Штатов Америки с большим количеством погибших, этот авиаперевозчик будет консультироваться по вопросам оказания такой помощи с Советом и Государственным департаментом"

Задачи по поддержке пострадавших	
Авиаперевозчик	
☐	Если в результате расследования установлено, что происшествие явилось следствием преступного деяния, организовать встречи с членами семей для разъяснения им их прав как пострадавших в результате преступления по федеральному уголовному праву

Задачи по поддержке пострадавших	
Американский Красный Крест	
☐	Задействовать Группу реагирования в критической ситуации (CRT), которая будет играть функциональную лидирующую роль в организации заботы о семьях и оказании психотерапевтических услуг при ликвидации последствий авиационного происшествия. CRT будет оказывать поддержку местному отделению Американского Красного Креста и руководить действиями любых добровольцев на месте
☐	Назначить представителя в JFSOC для координации решения вопросов, затрагивающих Американский Красный Крест, и удовлетворения поступающих от семей просьб об оказании помощи
☐	Координировать и организовывать работу многочисленных организаций и сотрудников, предлагающих психотерапевтические, религиозные и другие виды услуг в рамках осуществляемой операции. Создать центр по работе с персоналом, расположенный отдельно от FAC, для проверки, контроля и организации работы персонала (штатных сотрудников и добровольцев). Центр по работе с персоналом будет также заниматься выдачей сотрудникам именных знаков, распределением персонала с учетом организационных потребностей, составлением графиков работы, инструктажом и заслушиванием отчетов вспомогательного персонала и планированием будущих мероприятий o следует дополнить персонал Американского Красного Креста квалифицированными местными специалистами для проведения психотерапевтических консультаций, организации питания, оказания административной помощи и предоставления других услуг членам семей и организациям, оказывающим поддержку o предоставление психотерапевтических консультаций и услуг членам семей, не прибывшим к месту происшествия, следует координировать с персоналом авиаперевозчика
☐	Вести бухгалтерский учет и точно фиксировать данные о расходах по конкретным статьям для последующего их возмещения авиаперевозчиком
☐	Оценивать потребности и имеющиеся ресурсы других организаций, оказывающих поддержку в кризисной обстановке, координировать совместные действия для обеспечения работающих сотрудников постоянной эмоциональной поддержкой в ходе операции и организовывать заслушивание их отчетов перед отъездом
☐	Наладить в каждом задействованном медицинском учреждении связь с авиаперевозчиком в целях отслеживания состояния раненых и оказания помощи их семьям
☐	В координации с авиаперевозчиком оборудовать помещения, в которых члены семей могли бы скорбеть в уединенной обстановке
☐	При необходимости вводить в действие группу по уходу за детьми в критической ситуации (CRC) для координации на месте происшествия ухода за детьми для тех семей, которые приехали с малолетними детьми
☐	При необходимости вводить в действие группу по оказанию духовной поддержки (SRT) для координации мероприятий по духовной поддержке на месте происшествия

Задачи по поддержке пострадавших	
Американский Красный Крест	
☐	По желанию семей координировать планирование проведения подходящей многоконфессиональной мемориальной службы в первые дни после происшествия
☐	Если это будет сочтено необходимым, организовывать мемориальную службу при любом погребении неопознанных останков в будущем
☐	По просьбе семей подготавливать для них рекомендации относительно услуг специалистов по психическому здоровью и групп психологической поддержки в местах их проживания
☐	По мере необходимости оказывать дополнительную помощь лицам с особыми потребностями и представителям различных других этнических и культурных сообществ

Задачи по поддержке пострадавших. Служба опознания жертв	
Министерство здравоохранения и социального обеспечения	
Помощник министра по вопросам готовности и реагирования	
☐	В случае происшествия и после получения уведомления от NTSB задействовать соответствующий персонал, оснащение и оборудование групп DMORT для оказания помощи в процессе опознания пострадавших
☐	Назначить представителя в JFSOC для решения вопросов по линии DMORT
☐	Выделить необходимое количество членов группы DMORT для оказания судебно-медицинскому эксперту помощи в опознании погибших и похоронном обслуживании. Состав группы и специализация ее членов будут зависеть от характера происшествия и возможностей местного судебно-медицинского эксперта
☐	Следовать "Стандартным рабочим процедурам DMORT для операций, осуществляемых Национальным советом по безопасности на транспорте"
☐	При необходимости развернуть морг (передвижной морг DMORT (DPMU)) и предоставить необходимое оборудование и припасы для пополнения ресурсов местного бюро судебно-медицинской экспертизы
☐	Следить за поступлением всей прижизненной медицинской информации, включая стоматологические, медицинские карты и данные ДНК, стремясь обеспечить их полноту. В отсутствие такой информации принимать меры к получению недостающих данных и рентгеновских снимков
☐	Использовать стандартный вопросник для получения прижизненной медицинской информации и стандартную форму для выяснения того, как распорядиться останками; эти формы можно адаптировать с учетом требований местного судебно-медицинского эксперта и властей штата. Форма для выяснения того, как распорядиться останками, будет использована для получения от уполномоченных в законном порядке ближайших родственников указаний о том, каким образом судебно-медицинскому эксперту следует распорядиться останками, которые позднее могут быть опознаны как принадлежащие члену их семьи. Собранная таким образом у членов семей информация рассматривается как строго конфиденциальная и будет использоваться только для целей судебно-медицинской экспертизы
☐	Используя специально подготовленных членов группы FAC, провести собеседования с членами семей, находящимися как на месте происшествия, так и вне его, с целью получить данные для опознания и информацию о том, каким образом распорядиться останками

Задачи по поддержке пострадавших. Служба опознания жертв	
Министерство здравоохранения и социального обеспечения	
Помощник министра по вопросам готовности и реагирования	
☐	В координации с судебно-медицинским экспертом привлекать к работе в морге квалифицированный персонал, не входящий в состав DMORT, для оказания помощи бюро судебно-медицинской экспертизы
☐	При необходимости оказывать помощь судебно-медицинскому эксперту в уведомлении членов семей о положительной идентификации и давать разъяснения относительно того, каким образом она была произведена
☐	Обеспечивать соблюдение необходимых иерархических процедур путем проверки документации и останков до их передачи в назначенное похоронное бюро
☐	Оказывать судебно-медицинскому эксперту помощь в реассоциации останков после их опознания. Это может происходить по прошествии недель или месяцев после происшествия
☐	Через персонал FAC сообщить в NTSB контактную информацию о ближайших родственниках (адреса, номера телефонов, адреса электронной почты) и степень их родства с погибшим

Задачи по поддержке пострадавших (при необходимости)	
Министерство обороны (при необходимости)	
☐	Предоставлять военные объекты, в частности, Центр похоронных дел им. Чарльза К. Карсона на базе ВВС в Довере, для содействия работе морга
☐	Выделять персонал Службы судебно-медицинской экспертизы ВС (OAFME) и Лаборатории генетической экспертизы ВС (AFDIL) для оказания помощи в опознании погибших и проведения анализов ДНК по образцам, предоставленным судебно-медицинским экспертом. Для оказания помощи в опознании погибших персоналу OAFME и AFDIL может потребоваться выехать на место происшествия
☐	Предоставить имеющиеся медицинские и стоматологические карты и образцы ДНК погибших пассажиров, соответствующие данные о которых могут иметься в связи с их военной службой в прошлом или настоящем

Задачи по поддержке пострадавших. Оказание помощи семьям пострадавших из других стран (при необходимости)	
Государственный департамент	
☐	Назначить представителя в JFSOC для координации с другими сотрудниками оперативного центра решения вопросов, затрагивающих DOS. Оказывать помощь в получении стоматологических и медицинских карт и образцов ДНК от семей иностранцев. При необходимости удовлетворять просьбы членов семей о предоставлении информации и помощи. По мере необходимости выделять дополнительный персонал в случае происшествий с воздушными судами, на борту которых находилось большое количество иностранных пассажиров, особенно при выполнении международных рейсов

Задачи по поддержке пострадавших. Оказание помощи семьям пострадавших из других стран (при необходимости)	
Государственный департамент	
☐	Обеспечивать официальное уведомление правительств иностранных государств, граждане которых были в числе пострадавших в авиационном происшествии, после получения от авиаперевозчика необходимой информации об иностранных пассажирах
☐	Оказывать помощь авиаперевозчику в уведомлении граждан Соединенных Штатов Америки, которые могут проживать или путешествовать за пределами Соединенных Штатов Америки, о том, что член их семьи был в числе пострадавших в авиационном происшествии
☐	Обеспечивать переводческое обслуживание (силами персонала DOS или подрядчика) для облегчения общения с семьями пострадавших и всеми заинтересованными сторонами. Обеспечивать по мере необходимости переводческое обслуживание (устный и письменный перевод) на нескольких языках при проведении брифингов для семей и других мероприятий в FAC и в других местах
☐	Оказывать помощь авиаперевозчику, федеральным вспомогательным службам и другим соответствующим сторонам в поддержании контактов с иностранными семьями, не совершающими поездку в Соединенные Штаты Америки
☐	Оказывать помощь служащим иностранных авиаперевозчиков и семьям пострадавших иностранцев в оформлении въезда в Соединенные Штаты Америки и в продлении или получении виз заявителями, отвечающими установленным критериям
☐	Содействовать прохождению необходимых консульских и таможенных формальностей, связанных с возвратом на родину останков и личных вещей погибших
☐	Оказывать помощь судебно-медицинскому эксперту в получении информации, необходимой для опознания погибших иностранцев и оформления свидетельств о смерти

Задачи по поддержке пострадавших. Связь (при необходимости)	
Министерство внутренней безопасности/Федеральное агентство по чрезвычайным ситуациям	
☐	Назначить представителя в JFSOC для решения в координации с местными представителями и представителями штата вопросов, связанных с организацией действий в чрезвычайной ситуации
☐	Предоставить средства речевой и цифровой связи для организации канала связи между местом происшествия и центром связи NTSB
☐	По просьбе Отдела по связям с общественностью NTSB предоставлять персонал для оказания помощи в распространении публичной информации, развертывании и организации работы пресс-центров на месте происшествия, в ангаре для хранения обломков, в FAC, аэропорту и других местах, которые могут вызвать интерес у средств массовой информации

Задачи по поддержке пострадавших. Помощь пострадавшим в результате преступного деяния (при необходимости)	
Министерство юстиции	
☐	По запросу NTSB выделять аварийную команду ФБР, укомплектованную достаточным количеством сотрудников, для снятия отпечатков пальцев в целях опознания погибших в результате происшествия. Эта команда будет работать с судебно-медицинским экспертом и персоналом DMORT в месте развертывания морга

Задачи по поддержке пострадавших. Помощь пострадавшим в результате преступного деяния (при необходимости)
Министерство юстиции
☐ По запросу NTSB выделять ресурсы Оперативной группы ФБР по сбору доказательств (ERT) и Лаборатории ФБР для оказания помощи в эвакуации пострадавших под руководством судебно-медицинского эксперта
☐ По запросу NTSB выделять членов Оперативной группы ФБР по оказанию помощи пострадавшим (VARDT) для содействия NTSB TDA в исключительных обстоятельствах, например в случае реагирования на несколько происшествий
☐ Осуществлять следующие функции только в том случае, если катастрофа официально объявлена следствием преступного деяния: o координировать оказание федеральной помощи и выполнять функции связующего звена между авиаперевозчиками и членами семей o предоставить для использования членами семей бесплатный номер телефона ФБР для получения информации об эвакуации и опознании пострадавших, ходе расследования и по другим интересующим их вопросам. Этот номер, как правило, сообщается семьям на месте происшествия в ходе первого брифинга для семей и затем на последующих брифингах. ФБР будет согласовывать с представителями авиаперевозчика по работе с семьями вопрос о предоставлении бесплатного номера телефона семьям, не приехавшим на место происшествия o открыть для семей пострадавших специальную веб-страницу для того, чтобы предоставлять им обновляемую информацию и поддерживать связь с пострадавшими и семьями на всем протяжении расследования o обсудить с авиаперевозчиком вопросы логистической поддержки семей, уделяя особое внимание вопросам, связанным с обеспечением безопасности, качеством комнат и бытовых удобств и созданием условий для уединения членов семей o контролировать создание и организацию работы JFSOC и FAC. Информация о работе FAC приводится в добавлении B o объединить усилия местных и федеральных властей и авиаперевозчика при создании JFSOC в целях обеспечения тесного взаимодействия в предоставлении услуг и организации мероприятий o по просьбе авиаперевозчика оказывать ему помощь в поиске ближайших родственников, которых необходимо уведомить o проводить ежедневные координационные совещания с участием представителей авиаперевозчика, местных и федеральных властей для рассмотрения сделанного за день, решения возникающих проблем и согласования будущих операций и мероприятий по поддержке семей. Образцы информации, необходимой для проведения ежедневного координационного совещания, приводятся в добавлении D o организовывать и координировать брифинги для семей, находящихся на месте происшествия, и по месту их постоянного проживания. Проводить в FAC индивидуальные брифинги для семей. Проводить брифинги для семей, не приехавших на место происшествия, используя возможности телефонных мостов. Информация о брифингах для семей приводится в добавлении C o предоставлять пострадавшим и семьям информацию относительно их прав и предоставляемых услуг в связи с их статусом пострадавших в результате преступления по федеральному уголовному праву o поддерживать контакты с членами семей для информирования их о ходе расследования и удовлетворения их будущих потребностей

— — — — — — — —

Добавление Н

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Вопросы относительно пассажирской ведомости

Кто может запрашивать копию пассажирской ведомости?
С юридической точки зрения единственным федеральным учреждением, которому авиаперевозчик обязан предоставлять копию пассажирской ведомости, является NTSB. В том случае, если катастрофа произошла с рейсом, последний пункт отправления или первый пункт прибытия которого находится в Соединенных Штатах Америки, авиаперевозчик должен в течение 3 часов после происшествия направить копию ведомости в Государственный департамент.

Когда я должен предоставлять пассажирскую ведомость?
Копия ведомости представляется в NTSB по его запросу. Необходимо обеспечить, чтобы каждый обновленный вариант ведомости был помечен таким образом, чтобы его можно было легко отличить от других вариантов. Во избежание путаницы важно использовать такие пометки, как "Вариант № 1", "Вариант № 2", "Окончательный вариант", или другие обозначения (например, метку даты и времени).

Как поступить, если копию пассажирской ведомости хочет получить сотрудник Агентства транспортной безопасности (TSA) или аэропортовой полиции?
После событий 9/11/2001 NTSB и авиаперевозчики договорились о том, что авиаперевозчики могут давать копию пассажирской ведомости аэропортовому представителю ФБР в любом аэропорту Соединенных Штатов Америки. Этот представитель затем направит ведомость по мере необходимости другим учреждениям. Если вы не знаете такого представителя в своем аэропорту, свяжитесь с местным отделением ФБР или с отделением полиции в вашем аэропорту.

Нужна ли копия пассажирского манифеста пожарной команде моего аэропорта?
Пожарной команде аэропорта необходимо сообщать количество пассажиров и членов экипажа на борту воздушного судна и предоставлять грузовой манифест. Закон не требует, чтобы авиаперевозчик давал пассажирскую ведомость пожарной команде.

Выдает ли NTSB пассажирскую ведомость прессе?
NTSB никогда не выдает пассажирскую ведомость прессе.

Если воздушное судно одного из авиаперевозчиков Соединенных Штатов Америки терпит катастрофу в другой стране, нужно ли мне представлять копию пассажирской ведомости в NTSB?
В таком случае закон требует, чтобы авиаперевозчик Соединенных Штатов Америки в течение 3 часов после происшествия представил экземпляр пассажирской ведомости в Государственный департамент. NTSB может также запросить ее экземпляр.

У меня возникли проблемы с учреждениями, которые считают, что они имеют право получить копию пассажирской ведомости. Может ли NTSB помочь мне?
Звоните в Отдел помощи при катастрофах на транспорте NTSB по телефону (202) 314-6185, и вас направят к специалисту, который вам поможет.

Авиаперевозчики

Кого считать членом семьи? Существует ли специальное определение члена семьи?
Федеральное законодательство Соединенных Штатов Америки и законы штатов определяют, кто является членом семьи с юридической точки зрения. Эти юридические нормы в разных штатах могут различаться. Традиционно к членам семьи относятся супруг (супруга), дети, мать, отец, брат и сестра. В последние годы при определении ситуации в некоторых семьях все чаще используются такие термины, как приемные родители, приемные братья и сестры и спутники жизни. В контексте предоставления поддержки и помощи пострадавшим и членам их семей авиаперевозчики должны быть готовы учитывать различные семейные обстоятельства.

В первые часы после авиационной катастрофы авиаперевозчику придется проделать большой объем работы по выверке значительного объема информации, касающейся пассажиров. Какую информацию следует предоставлять члену семьи, если он позвонит до завершения процесса выверки?
Авиаперевозчики должны связываться с семьей пострадавшего как можно скорее после происшествия. Будьте готовы к тому, что в некоторых случаях один из членов семьи может обратиться в компанию до того, как авиаперевозчик установит контакт с этой семьей. По просьбе семьи пассажира авиаперевозчик должен информировать семью о том, значится ли фамилия этого пассажира в предварительной пассажирской ведомости на рейс, потерпевший катастрофу (согласно AIR 21; см. добавление A).

Должен ли авиаперевозчик связываться с какими-либо другими членами семьи?
Если первый член семьи, с которым установлен контакт, не смог понять информацию, сообщаемую авиаперевозчиком, может возникнуть необходимость в уведомлении другого члена семьи. Еще один член семьи может быть также полезен в других ситуациях, например, в случае семей, не говорящих по-английски.

Существует ли требование о том, чтобы авиаперевозчик сообщал фамилии пассажиров и членов экипажа средствам массовой информации?
Юридического требования сообщать фамилии пассажиров и членов экипажа представителям средств массовой информации не существует. Средствам массовой информации следует сообщать количество семей, которые были уведомлены на начальном этапе процесса уведомления. Однако рекомендуется, чтобы по завершении авиаперевозчиком процесса уведомления членов семей пассажиров и членов экипажа авиаперевозчик имел представление о том, сколько времени потребуется семье на то, чтобы связаться с другими ее членами. Следует исходить из необходимости задержки выдачи каких-либо фамилий до тех пор, пока не будет осуществлен контакт с такими членами семей.

Как часто авиаперевозчик должен информировать членов семей о развитии событий?
С членами семей необходимо связываться на регулярной основе, даже если нет никаких новых данных. Если авиаперевозчик обещает связаться с одним из членов семьи в какое-то определенное время, то такой звонок должен быть сделан в назначенное время. После прибытия в FAC представителей NTSB и членов семей, NTSB будет проводить регулярные брифинги.

Что может сделать авиаперевозчик для того, чтобы ограничить количество обращений за информацией после катастрофы?
Передавая средствам массовой информации номер бесплатного телефона, авиаперевозчик должен особо отметить, что этот номер предназначен только для тех членов семей и друзей, у которых есть основание полагать, что их родственник находился на борту воздушного судна, потерпевшего катастрофу. Авиаперевозчик должен просить средства массовой информации постоянно упоминать название авиаперевозчика, номер рейса и/или номер рейса, выполняемого по соглашению о совместном использовании кодов, а также аэропорт вылета, стыковки и назначения, что позволит избежать путаницы и неправильного информирования, а, в конечном итоге, – уменьшит количество звонков.

Что касается персонала авиаперевозчика, то авиаперевозчик должен также полагаться на внутреннюю процедуру под названием "Позвони домой". После происшествия членов экипажа и других сотрудников следует информировать о нем по внутренней сети связи компании. Они должны позвонить домой и сообщить, что с ними все в порядке.

Имеются ли какие-либо особые соображения в отношении членов семей, желающих выехать в город, где имело место происшествие?

Согласно законодательству авиаперевозчики должны гарантировать обеспечение проезда к месту происшествия и помощь в удовлетворении насущных потребностей, включая проживание. Авиаперевозчик должен с вниманием относиться к просьбам о том, чтобы на место происшествия приехало несколько членов семьи или какое-либо лицо, не являющееся ее членом. Если это вообще возможно, то член семьи не должен приезжать на место происшествия в одиночестве.

Некоторые члены семей могут обратиться с просьбой организовать пролет к месту происшествия рейсом другого авиаперевозчика на воздушном судне, тип которого отличается от воздушного судна, потерпевшего катастрофу, или каким-либо другим видом транспорта (например, на арендованной машине, автобусом или поездом). Авиаперевозчик должен стремиться удовлетворять такие просьбы.

Какого рода подготовка может помочь обучить сотрудников авиаперевозчика тому, как помогать семьям после происшествия?

Авиаперевозчики осуществляют подготовку сотрудников и агентов, отвечающих за оказание помощи выжившим и членам семей после происшествия. Служащих следует научить проявлять чуткость в разных ситуациях, когда необходимо учитывать целый диапазон физических и эмоциональных реакций на травмирующую ситуацию, потребность членов семей и пострадавших в получении точной и своевременной информации, различающиеся потребности разных групп людей и важность сочувственного и терпимого отношения к оказанию поддержки в этот трудный и непростой период.

В связи с тем, что в ходе работ по устранению последствий происшествия служащие могут испытывать стрессовые физические и психологические нагрузки, при подготовке их следует обучать тому, как уберечь себя в ходе работ в аварийной ситуации и после их завершения. Служащие должны также уметь оказывать поддержку своим коллегам, столкнувшимся с трудностями, и эффективно переключаться с работы по устранению последствий катастрофы на свои обычные обязанности. Поддерживать навыки и уровень готовности позволяет ежегодная переподготовка.

Кроме того, NTSB TDA организует в учебном центре NTSB курсы по различным вопросам, связанным с оказанием помощи семьям. Дополнительную информацию о проводимых в учебном центре NTSB курсах можно получить на следующем сайте: www.ntsb.gov/TC.

Должен ли авиаперевозчик представлять план помощи семьям?

Все авиаперевозчики должны представлять документ с изложением своих гарантий в NTSB и в Министерство транспорта Соединенных Штатов Америки. Такие документы следует направлять в Управление помощи при катастрофах на транспорте по адресу: 490 L'Enfant Plaza East, S.W., Washington, D.C., 20594. Номер факса: (202) 314-6638. Телефон номер: (202) 314-6185. Эл. почта: assistance@ntsb.gov.

Какие моменты должен учитывать авиаперевозчик при решении вопросов, связанных с личными вещами?

Учитывая возможное физическое и психологическое воздействие на служащих авиаперевозчика, к эвакуации личных вещей и организации работы с ними настоятельно рекомендуется привлекать специалистов третьей стороны. Необходимо, чтобы авиаперевозчик разрешал членам семьи ознакомиться с личными вещами, принадлежность которых не определена. Сделать это можно с помощью каталога или компакт-диска с фотографиями вещей. Членов семей следует заранее уведомлять о том, что им будет направлен такой каталог

или компакт-диск. Заявку на возврат конкретных личных вещей можно направлять авиаперевозчику или третьестороннему распорядителю.

Авиаперевозчик обязан хранить все личные вещи, принадлежность которых не установлена, как минимум в течение 18 мес. после происшествия. Перед уничтожением любых находящихся на хранении у авиаперевозчика личных вещей рекомендуется уведомлять об этом членов семей, чтобы дать им последнюю возможность востребовать личные вещи, не востребованные ими ранее.

NTSB и FBI ERT разработаны инструктивные указания в отношении "оптимальных методов" поиска и обнаружения личных вещей на месте происшествия. Экземпляр этих инструктивных указаний можно получить в Управлении TDA NTSB.

Как авиаперевозчик должен планировать сворачивание работ по оказанию помощи семьям при происшествии?

Учитывая общие процедуры организации действий в чрезвычайной ситуации, менеджеры, отвечающие у авиаперевозчика за оказание помощи семьям, на начальном этапе операции должны составить план последующего сворачивания работ. Такой "демобилизационный" план позволяет руководителям и персоналу выполнять свои обязанности, зная, когда работа будет закончена. Поскольку действия в аварийной обстановке будут в конечном итоге завершены, знание порядка последующего сворачивания работ позволяет повысить общую эффективность действий в аварийной обстановке.

Какие изменения были внесены в Закон о помощи семьям пострадавших в авиационных катастрофах в результате принятия AIR 21 и Перспективы 100?

В соответствии с AIR 21:

- Срок действия ограничений на предложение своих услуг адвокатами и их агентами увеличен с 30 до 45 дней после происшествия.

- Местные власти не могут препятствовать предоставлению услуг по охране психического здоровья и психотерапии в течение 30 дней после даты происшествия. При необходимости NTSB может продлить этот период еще на 30 дней.

- Гарантии того, что "по просьбе" семьи авиаперевозчик будет информировать семью о том, значится ли фамилия конкретного пассажира в предварительной пассажирской ведомости на рейс, потерпевший катастрофу.

- Гарантии того, что авиаперевозчик обеспечит адекватную подготовку своих служащих и агентов по вопросам оказания помощи семьям.

- Гарантии того, что в том случае, если авиаперевозчик добровольно вызовется оказывать помощь гражданам Соединенных Штатов Америки на территории Соединенных Штатов Америки в связи с авиационным происшествием с большим количеством погибших за пределами Соединенных Штатов Америки, авиаперевозчик будет консультироваться с NTSB и Государственным департаментом.

В соответствии с Перспективой 100:

- Касающиеся авиаперевозчика требования и процедуры в отношении негосударственной собственности, поврежденной или уничтоженной в результате авиационного происшествия.

- Устанавливает четкие каналы связи между владельцем земли/собственности и страховщиком авиаперевозчика.

- Если NTSB проводит публичные слушания или аналогичные мероприятия в месте, удаленном от места происшествия более чем на 80 миль, авиаперевозчик должен обеспечить одновременную трансляцию хода слушаний в открытых для публики местах в пунктах отправления и назначения рейса, потерпевшего катастрофу (если этот пункт расположен в Соединенных Штатах Америки).

Американский Красный Крест

Почему был выбран Американский Красный Крест?
NTSB назначил Американский Красный Крест потому, что он отвечает установленным законом требованиям относительно участия независимой некоммерческой организации, имеющей опыт ликвидации последствий катастроф и посттравматического общения с семьями.

Что представляет собой группа реагирования в критических ситуациях (CRT)?
В городе, где имело место происшествие, местное отделение Американского Красного Креста обеспечивает участие Американского Красного Креста в соответствии с местными планами. При необходимости поддержку ему могут оказывать другие отделения Американского Красного Креста, базирующиеся в данном регионе. Группа CRT состоит из квалифицированных и опытных специалистов Американского Красного Креста по ликвидации последствий катастроф, которые в течение 4 часов могут выехать к месту происшествия и участвовать в качестве подкрепления в мероприятиях, осуществляемых местным отделением Американского Красного Креста.

Должен ли авиаперевозчик контактировать с Американским Красным Крестом до происшествия?
Авиаперевозчик не обязан осуществлять контакты с Американским Красным Крестом до катастрофы. Тем не менее важно, чтобы местное руководство авиаперевозчика и отделения Американского Красного Креста координировали разработку местных планов, с тем чтобы, при необходимости, каждая сторона знала о планах друг друга. Такой подход будет способствовать более эффективной координации действий на начальном этапе. Устранению любого недопонимания или путаницы относительно оказываемых услуг может способствовать проведение ежегодных совещаний.

Какие дополнительные услуги может предоставить Американский Красный Крест авиаперевозчику, членам семей или населению того места, где происходит катастрофа?
Американский Красный Крест может предоставить услуги специалистов по кризисной терапии местным организациям, персоналу авиаперевозчика и членам семей. При необходимости они могут рекомендовать членам семей специалистов для прохождения дополнительных процедур по охране психического здоровья.

В состав CRT входят две специализированные команды: CRC и SRT. Членами CRC являются подготовленные опытные специалисты по работе с детьми при катастрофах, которые оказывают детям специализированную помощь, как правило, в FAC. Членами SRT являются подготовленные опытные специалисты по духовному попечительству, которые координируют, организуют и оказывают соответствующие услуги.

Каким образом взаимодействуют с Американским Красным Крестом другие поставщики услуг?
Американский Красный Крест отвечает за создание центра по работе с персоналом для обеспечения эффективного использования всех ресурсов. Если поставщики услуг проявляют интерес к оказанию помощи, они могут заранее связаться с Американским Красным Крестом через центр по работе с персоналом или через свое отделение Американского Красного Креста.

Американский Красный Крест может также помогать в организации работы со "спонтанными добровольцами", которые часто заявляют о себе после какого-либо происшествия.

Государственный департамент Соединенных Штатов Америки

Какую роль играет Государственный департамент Соединенных Штатов Америки при авиационных катастрофах (с воздушными судами внутренних или иностранных авиаперевозчиков) в Соединенных Штатах Америки или их территориях?

Государственный департамент Соединенных Штатов Америки отвечает за уведомление правительств других государств, чьи граждане были в числе пострадавших в авиационном происшествии. Такое уведомление делается после получения от авиаперевозчика всей необходимой информации об иностранных пассажирах. Государственный департамент также может оказывать помощь авиаперевозчику в уведомлении граждан Соединенных Штатов Америки, которые могут проживать или путешествовать за пределами Соединенных Штатов Америки, о том, что член их семьи был в числе пострадавших при авиационном происшествии.

В случае иностранных перевозчиков Государственный департамент может оказывать помощь Службе натурализации и иммиграции Соединенных Штатов Америки (USCIS) об отправке к месту происшествия корпоративной "группы быстрого реагирования". Может быть оказано содействие в получении требуемых виз или других документов, необходимых для въезда в Соединенные Штаты Америки. Кроме того, может оказываться помощь членам семей, находящимся в пути к месту происшествия. Государственный департамент будет взаимодействовать с USCIS для обеспечения того, чтобы въезд этих семей в Соединенные Штаты Америки осуществлялся своевременно и в атмосфере сочувствия и профессионализма.

Дополнительную информацию о роли и обязанностях Государственного департамента можно найти на сайте: http://www.state.gov/documents/organization/86830.pdf.

Центр помощи семьям (FAC)

В чем разница между центром приема друзей и родственников и FAC?

Центры приема друзей и родственников организуются в аэропорту прибытия и вылета и являются временным местом для сбора членов семей до тех пор, пока не будет создан FAC. FAC разворачивается в одной из гостиниц или аналогичном месте в городе, где имело место авиационное происшествие, и именно он будет использоваться для предоставления помощи и информации членам семей на начальных этапах операции по ликвидации последствий авиационного происшествия.

В чьем ведении находится FAC?

Авиаперевозчик подыскивает необходимые помещения и покрывает (в разумных пределах) все оперативные расходы по содержанию прибывших к месту авиационного происшествия членов семей. Организации, предоставляющие поддержку и услуги семьям, сотрудничают в обеспечении надлежащего уровня обслуживания семей. Общая ответственность за бесперебойное функционирование FAC возложена на NTSB, который при этом полагается на сотрудничество и поддержку со стороны всех участвующих организаций.

Какой вклад в работу по оказанию помощи семьям вносят местные специалисты и другие организации сферы услуг?

Американский Красный Крест назначен в качестве некоммерческой организации, отвечающей за уход за семьями и заботу об их психическом здоровье. В этом качестве он занимается подбором, подготовкой и обеспечением работы всех добровольцев (в том числе из числа местных жителей), используя для этого центр по работе с персоналом. Американский Красный Крест и NTSB стремятся привлечь к работе местных специалистов и организации, связанные с агентством/службой по оказанию помощи в чрезвычайных ситуациях.

Кто считается членами семьи для целей доступа в FAC?

Для целей доступа в FAC используется широкое определение "члена семьи". Многие считают себя "членом семьи" пострадавшего, даже если такая связь официально не признается законом. Необходимо иметь в виду, что цель FAC заключается в предоставлении поддержки и помощи тем, кто связан с пострадавшими в авиационной катастрофе.

Каким образом получают информацию и поддержку семьи, не выехавшие к месту происшествия?
Семьи, не выехавшие к месту происшествия, получают информацию и поддержку разными способами. Авиаперевозчики должны поддерживать контакты с семьями, не приехавшими к месту происшествия, и оказывать им поддержку в том же объеме, в каком ее получают семьи в FAC. Американский Красный Крест также может оказывать поддержку через свои отделения на местах. Большинство брифингов для членов семей проводится в режиме конференц-связи с использованием бесплатного номера телефона. В дополнение к существующему адресу электронной почты (assistance@ntsb.gov) NTSB открывает специальный связанный с авиационным происшествием веб-сайт для членов семей.

Каким образом осуществляется координация действий авиаперевозчика, местных организаций по оказанию помощи в чрезвычайных ситуациях, Американского Красного Креста и других федеральных учреждений по предоставлению услуг членам семей?
Координация всей деятельности по работе с семьями и решению вопросов и проблем, связанных с оказанием помощи семьям, в период операции на месте происшествия осуществляется в рамках JFSOC. В JFSOC, создаваемом при содействии NTSB TDA, представлены все организации, занимающиеся оказанием помощи, для того чтобы обеспечить эффективное использование ресурсов, обмен информацией и оказывать силами специалистов соответствующие услуги семьям.

Каким образом члены семей получают ответы на свои вопросы?
Рекомендуется, чтобы вначале члены семей обращались со своими вопросами к сопровождающему/ представителю авиаперевозчика. Если он (она) не может дать ответ, вопрос можно передать через руководителя этого представителя в JFSOC. Семьи следует поощрять задавать вопросы на регулярных брифингах для семей.

После завершения этапа расследования на месте происшествия за поддержание контактов с пострадавшими и членами семей (в том числе за ответы на их вопросы) отвечает NTSB TDA. Вся необходимая контактная информация предоставляется на заключительном брифинге для семей.

Аэропорты, персонал аварийных служб и службы оперативного реагирования

Какие моменты необходимо учитывать аэропортам при планировании мер по оказанию помощи семьям в течение первых нескольких часов после авиационной катастрофы?
В настоящее время аэропортам не требуется разрабатывать планы помощи семьям, однако они должны быть готовыми к оказанию помощи пострадавшим и их семьям в течение первых нескольких часов после авиационного происшествия. Это особенно важно в тех случаях, когда речь идет о небольших авиаперевозчиках или чартерных перевозчиках, которые не располагают достаточным количеством персонала в аэропорту.

Следует рассмотреть возможность выделения членам семей изолированного и охраняемого помещения (центра приема друзей и родственников), где они могли бы ожидать информации от авиаперевозчика. Для этой цели можно использовать клубы авиакомпании, конференц-залы или рестораны. Если такое помещение будет располагаться в "стерильной" зоне, необходимо заранее обговорить с Администрацией транспортной безопасности (TSA) и директором Федеральной службы безопасности порядок контроля доступа в это помещение. Для охраны такого помещения и прилегающей к нему зоны и контроля доступа посторонних лиц следует использовать сотрудников полиции. К процессу планирования необходимо подключать местные отделения Красного Креста, поскольку они могут предоставить специалистов по охране психического здоровья и медицинский персонал, а также выделить другие необходимые местные ресурсы для оказания авиаперевозчику помощи в работе с семьями в таком центре.

При выборе места для организации такого центра следует учитывать следующие моменты:

- Близость туалетов и других удобств.

- Изолированность от внимания посторонних.
- Изолированность от представителей средств массовой информации.
- Возможность для членов семей смотреть телевизор, если они этого пожелают.
- Помещение не должно иметь окон, выходящих на место происшествия (если это вообще возможно).

Какие аспекты необходимо учитывать при рассмотрении аварийных планов аэропорта?
Если план аэропорта предусматривает блокирование доступа в аэропорт или аэровокзалы в аварийных ситуациях, следует просить руководителей местных представительств авиаперевозчиков подготовить список сотрудников, которые должны иметь доступ в аэропорт или аэровокзал(ы) в такой ситуации. Таким сотрудникам необходимо выдавать нагрудные знаки оперативного доступа в аэропорт (АОА) со специальной отметкой. В некоторых аэропортах используются следующие отметки: "КОМАНДНЫЙ ПУНКТ", "АВАРИЙНЫЙ ДОСТУП", "УСТРАНЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ ИНЦИДЕНТА", "УСТРАНЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ КАТАСТРОФЫ" или "Е". Выбрав соответствующий формат, следует информировать о нем правоохранительные органы, которые будут осуществлять блокирование аэропорта, что позволит персоналу авиаперевозчика/аэропорта, имеющему такой нагрудный знак, добираться до места даже в случае закрытия подъездов.

Во избежание путаницы в реагировании взаимодействующих служб в аэропортах следует предусмотреть установку крупных знаков в заранее намеченных пунктах сбора и местах аварийного доступа. Эти знаки должны иметь светоотражающее покрытие и простую надпись, желательно белыми буквами на красном фоне, например: ПУНКТ СБОРА "А" ARFF или ОБЩИЙ ПУНКТ ДОСТУПА № 5. Аэропортам следует установить все аварийные службы в радиусе 5 миль от аэропорта и связаться с ними на предмет ознакомления их с порядком попадания на борт воздушного судна и его покидания в аварийной ситуации и отработки соответствующих действий. Противопожарная служба аэропорта в координации с авиаперевозчиками может организовать ознакомительные экскурсии по воздушным судам различных типов.

Познакомиться друг с другом сторонам, задействуемым в чрезвычайных ситуациях, помогают предварительные встречи с местными органами планирования на случай чрезвычайной ситуации, больницами, Американским Красным Крестом, полицией города, графства и штата, пожарными службами и религиозными организациями.

Какие специфические моменты необходимо учитывать в отношении удаления обломков после завершения операций по спасанию людей?
По завершении спасательных операций доступ на место происшествия следует закрыть до прибытия представителя NTSB. По возможности обломки не следует перемещать. В случае необходимости переместить обломки исключительно важно задокументировать весь процесс. Кроме того, следует фотографировать обломки до и после их перемещения.

При некоторых происшествиях NTSB привлекает к документальному оформлению работ и операции по эвакуации обломков Оперативную группу ФБР по сбору доказательств (ERT). Эту группу можно задействовать по всей территории страны, и она обеспечивает для NTSB стандартный уровень документального оформления и работ по эвакуации.

В качестве источника дополнительной информации можно использовать брошюру под названием "Реагирование на авиационное происшествие: справочник для полиции и органов общественного порядка", которая размещена на веб-сайте NTSB TDA www.ntsb.gov/family.

Если происшествие явилось следствием уголовного деяния, кто руководит работами?
Если авиационное происшествие явилось следствием намеренного уголовного деяния, головным федеральным учреждением, ведущим расследование, является ФБР. NTSB может предоставлять ФБР техническую

экспертную помощь. Учитывая важность сохранения и документального оформления доказательной базы, местным властям необходимо следить за тем, чтобы все обломки были сохранены и оставались на месте, если только этого не требуют соображения сохранения жизни людей.

Судебно-медицинские эксперты, коронеры и криминалисты

В чем заключается процесс уведомления об опознании останков погибших и их выдачи?
По завершении процесса опознания судебно-медицинский эксперт или группа по оказанию помощи семьям DMORT уведомляет об этом ближайших родственников. Уведомляющая организация оформляет выдачу останков в похоронное бюро, выбранное ближайшими родственниками. Останки погибших перевозятся из морга поставщиком похоронных услуг, нанятым авиаперевозчиком, в похоронное бюро, выбранное ближайшими родственниками. Контактные данные выбранного ближайшими родственниками похоронного бюро выясняются в ходе собеседований, проводимых в целях получения прижизненной медицинской информации, или в процессе уведомления об опознании.

Выдача останков погибших осуществляется, как правило, в индивидуальном порядке по мере их опознания; однако в некоторых случаях останки выдаются в конце всего процесса опознания после того, как опознаны все останки. Решение об этом принимает главный судебно-медицинский эксперт, а ближайшие родственники информируются об этом.

В чем заключается процесс опознания погибших с помощью анализа образцов ДНК?
Для опознания по образцам ДНК необходимо сравнить образцы ДНК, полученные с останков погибших, с данными ДНК, полученными с контрольного образца. В качестве непосредственного контрольного образца можно использовать личные вещи или прижизненные медицинские препараты погибшего. При представлении таких образцов важно проверять, что образцы для анализа ДНК, взятые с личных вещей, принадлежат именно этому погибшему. В отсутствие непосредственных контрольных образцов используются образцы, взятые у близких биологических родственников. При отборе контрольного образца у члена семьи важно знать и документально фиксировать биологическое родство между погибшим и лицом, предоставляющим контрольный образец (например, биологические мать, отец, дети, братья или сестры). Осуществить опознание с помощью анализа ДНК невозможно, не имея контрольного образца. Дополнительная информация содержится в добавлении I, где указан ряд справочных источников по вопросу опознания с использованием образцов ДНК.

Почему процесс опознания погибших длится так долго? Какие факторы влияют на этот процесс?
Для того чтобы опознать погибшего, необходимо сравнить информацию, полученную в результате изучения останков погибшего (посмертные данные), с имеющейся информацией о погибшем, относящейся к тому периоду, когда он был жив (прижизненные данные). Предпочтительным методом опознания погибших являются такие научные методы, как сравнение рентгеновских снимков зубов, сделанных при жизни, с рентгеновскими снимками зубов погибшего. Кроме того, используются такие научные методы, как изучение отпечатков пальцев, сравнение рентгеновских снимков и анализ ДНК. В целом на процесс опознания влияют пять факторов.

1. **Количество погибших.** С увеличением количества погибших возрастают также потребности во времени и ресурсах, необходимые для сбора прижизненной медицинской информации и выполнения посмертных анализов.

2. **Неизвестное или известное количество жертв.** К катастрофам с известным количеством жертв относятся катастрофы, при которых количество жертв и их фамилии известны (например, из пассажирской ведомости при авиационном происшествии). И наоборот, к катастрофе с неизвестным количеством жертв относится катастрофа, при которой ни количество жертв, ни их фамилии неизвестны (например, при взрыве в общественном здании). При катастрофах второго типа решение вопросов опознания требует больших затрат времени и ресурсов, потому что власти должны различать тех, кто действительно безвестно отсутствует, и тех, о ком первоначально было сообщено как о безвестно отсутствующих. Процесс сбора прижизненных данных начинается только после того, как установлено, что жертва входит в число безвестно пропавших.

3. **Наличие прижизненной медицинской информации.** Прижизненная медицинская информация не всегда легко доступна в отношении всех погибших. К примеру, у погибшего, который никогда не обращался к дантисту, не будет стоматологической карты. Власти должны знать, где можно получить прижизненную медицинскую информацию; обычно такую информацию предоставляют члены семьи. Отсутствие полезной прижизненной медицинской информации, также как и наличие неправильных данных, замедляет процесс опознания жертв.

4. **Состояние останков (тепловое повреждение, расчленение и смешивание).** Опознавать и эвакуировать цельные тела намного проще, чем останки, побывавшие в огне, подвергшиеся разложению, расчленению и смешиванию. При опознании расчлененных останков больше полагаются на методы, связанные с анализом ДНК, что требует дополнительного времени и ресурсов. Кроме того, в ситуации, когда точное количество жертв неизвестно, стандартный подход заключается в том, чтобы опознать все расчлененные останки, поскольку количество и фамилии погибших неизвестны. В случае с известным количеством жертв цель заключается в том, чтобы учесть все потенциально идентифицируемые останки каждой жертвы. Часто при этом не требуется анализировать все останки, а только те, которые можно опознать.

5. **Трудности с проведением поисково-спасательных операций.** Поисково-спасательные операции, проводимые в удаленных районах или в подводных условиях, требуют дополнительных специальных усилий и больших затрат времени, что затягивает процесс сбора посмертных данных.

В чем заключаются некоторые проблемы, связанные с процессом поиска и спасания?

Потребные ресурсы и процедуры, используемые при проведении поисково-спасательных операций, зависят от характера места происшествия. Объем людских и материальных ресурсов, необходимых для документирования места происшествия и проведения эвакуационных мероприятий будут в значительной степени различаться в зависимости от того, имело ли место происшествие на земле или над водой. NTSB отвечает за обломки воздушного судна, судебно-медицинский эксперт/коронер отвечает за человеческие останки и связанные личные вещи, а авиаперевозчик отвечает за несвязанные личные вещи. Деятельность на месте происшествия координируется с Управлением крупных расследований (AS-10) NTSB. По мере необходимости NTSB координирует свои действия с другими учреждениями.

Кто покрывает расходы, связанные с эвакуацией и опознанием жертв?

Расходы, связанные с эвакуацией и опознанием жертв, могут быть значительными и непосредственно связаны с количеством жертв, состоянием останков и используемых судебно-медицинским экспертом методов опознания останков. Расходы на эвакуацию и опознание жертв (в разумных пределах), как правило, оплачивает страховщик авиаперевозчика. Однако страховщик не обязан оплачивать такие расходы. Как и при устранении последствий любых катастроф, понесенные расходы, помимо страховщика, часто распределяются среди местных организаций и учреждений, находящихся в ведении властей штата и федеральных властей.

Какие методы используются для опознания жертв авиационных происшествий? Требует ли NTSB, чтобы использовались какие-то определенные методы?

В соответствии со своими юридическими обязанностями судебно-медицинские эксперты производят опознание жертв и устанавливают причину и род смерти. Несмотря на то что обязательные национальные стандарты в области криминалистики в отношении опознания жертв не существуют, члены семей и общественность ожидают, что для полного опознания будут использованы все целесообразные методы, позволяющие сделать это своевременно и профессионально. В качестве основных методов точной идентификации суды рассматривают методы, связанные с биологическими особенностями (например, отпечатки пальцев, стоматологические карты, ДНК, медицинские импланты с индивидуальным номером). Прочие методы могут позволить сделать предположительную идентификацию, в то время как информация такого рода позволяет произвести точную идентификацию.

Как получить прижизненную медицинскую информацию от членов семей?

Вопросы получения медицинской информации от членов семей относятся к компетенции судебно-медицинского эксперта. Однако, если местные службы не располагают достаточным количеством сотрудников для проведения

собеседований с членами семей, можно привлекать к этому подготовленных членов DMORT. Члены DMORT и представители других организаций могут также привлекаться к получению от членов семей прижизненных контрольных образцов ДНК. Если это уместно, членов семей можно просить захватить с собой, когда они будут направляться в FAC, контактные данные дантиста и/или врача покойного.

Отвечает ли NTSB за точное опознание жертв катастрофы?

За точное опознание жертв отвечает судебно-медицинский эксперт. NTSB может выделять дополнительные ресурсы в помощь судебно-медицинскому эксперту. Такие ресурсы включают группу DMORT, Оперативную группу ФБР по сбору доказательств, возможности других лабораторий ФБР и соответствующие лаборатории и персонал Министерства обороны.

Как организуется работа с личными вещами (PE)?

Как правило, личные вещи собирают на месте происшествия, вносят в каталог и очищают, чтобы обезопасить их. По просьбе близких родственников вещи можно восстановить до их первоначального состояния. Цель заключается в том, чтобы вернуть все вещи членам семей в том состоянии, в каком они пожелают.

Личные вещи можно разбить на три категории.

1. **Связанные личные вещи.** Это обнаруженные на месте происшествия вещи, которые находятся в физическом контакте с останками жертвы (например, обручальное кольцо на пальце). За сбор, хранение этих вещей и окончательное распоряжение ими отвечает судебно-медицинский эксперт. Сотрудники службы судебно-медицинского эксперта или назначенный персонал (например, ERT ФБР) осуществляет документирование и сбор связанных личных вещей при эвакуации человеческих останков. После того, как личные вещи собраны, судебно-медицинский эксперт может передавать их на хранение третьей стороне, нанятой авиаперевозчиком для общей организации работы с личными вещами. Решение о том, когда возвращать связанные личные вещи и возвращать ли их вообще, принимают близкие родственники, которые при желании дают указания относительно восстановления вещей.

2. **Несвязанные личные вещи.** Это вещи, которые не имеют опознавательной информации и не связаны с останками. Такими вещами могут быть предметы одежды, книги и туалетные принадлежности. За сбор, обработку и возврат несвязанных личных вещей близким родственникам отвечает авиаперевозчик. Для выполнения этих обязанностей авиаперевозчик, как правило, нанимает подрядчика. Этот подрядчик также ведет каталог вещей и согласовывает с близкими родственниками вопросы, связанные с их восстановлением и возвратом.

3. **Несвязанные личные вещи,** содержащие информацию, позволяющую их идентифицировать (например, багаж с идентификационными бирками), также входят в сферу ответственности авиаперевозчика и обрабатываются соответствующим образом.

Какие дополнительные ресурсы может привлекать судебно-медицинский эксперт, отвечающий за работу с погибшими и их опознание?

Согласно Федеральному плану оказания помощи семьям пострадавших в авиационных катастрофах NTSB должен координировать и интегрировать ресурсы федерального правительства для оказания поддержки действиям местных властей и правительствам штатов. Головным федеральным учреждением, оказывающим поддержку властям различных уровней в опознании жертв, является Национальная система медицинского обеспечения при катастрофах (NDMS – отдел Министерства здравоохранения и социального обеспечения, помощник министра по вопросам готовности и реагирования). Помощь в опознании жертв могут оказывать также другие федеральные учреждения, такие как Лаборатория ФБР и Регистр ДНК/Лаборатория генетической экспертизы ВС Министерства обороны.

По линии NDMS осуществлять опознание жертв и производить соответствующие работы в морге может группа DMORT. Группа DMORT в центре помощи семьям может использоваться для собеседования с членами семей в целях получения прижизненной медицинской информации.

Группы по опознанию жертв катастроф имеются также в некоторых штатах и муниципалитетах. Считается, что эти группы могут играть важную роль в процессе опознания жертв.

Судебно-медицинский эксперт должен связываться с отделом NTSB TDA через центр связи NTSB. Персоналу TDA необходимо сообщить количество погибших, состояние останков, местные возможности по эвакуации и опознанию погибших и другую относящуюся к делу информацию. Учитывая эту информацию NTSB запросит помощь в федеральных учреждениях, располагающих необходимыми ресурсами.

Что такое передвижной морг?

Передвижной морг DMORT (DPMU) используется для обработки и опознания погибших в катастрофах. DPMU оснащен предварительно упакованными припасами и оборудованием для морга и может быть развернут в помещении существующего морга. Он может перевозиться автомобильным или воздушным транспортом и укомплектован персоналом, который распаковывает, раскладывает, пополняет и вновь упаковывает припасы и оборудование.

Что такое ERT ФБР?

Оперативная группа ФБР по сбору доказательств (ERT) состоит из подготовленных и оснащенных необходимым оборудованием сотрудников ФБР, специализирующихся на организации и проведении основных операций по сбору доказательств. Они занимаются обнаружением, сбором и закреплением доказательств на месте преступления. В случае авиационных происшествий NTSB может использовать группы ERT для обеспечения соблюдения стандартных требований при оформлении документов, разметке, фотографировании, видеосъемке и сборе доказательств/обломков на месте происшествия. В каждом из 56 отделений ФБР на местах имеется группа ERT из 8–50 человек. Эти группы проходят подготовку в целях выработки и поддержания своих организаторских способностей и судебно-медицинских знаний; большинство из них имеет опыт работы в условиях авиационных катастроф.

Что такое аварийная команда ФБР?

Аварийная команда ФБР – это группа высококвалифицированных экспертов в области опознания по отпечаткам пальцев, которую можно задействовать для оказания помощи местному судебно-медицинскому эксперту в опознании жертв. Аварийная команда ФБР имеет доступ к базе данных ФБР, в которой хранятся отпечатки пальцев, и может отбирать слабые отпечатки, которые могут помочь в опознании.

— — — — — — — —

Добавление К

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

AAR	итоговый отчет
ADA	Закон об американских гражданах с ограниченными возможностями
AFDIL	Лаборатория генетической экспертизы ВС (DOD/AFIP/AFMES)
AFIP	Институт патологии ВС (DOD)
AFMES	Служба судебно-медицинской экспертизы ВС (DOD/AFOP)
AIR 21	Закон Венделла Х. Форда об инвестициях и реформах в авиации на XXI век
ALA	представитель в аэропорту (DOJ/FBI)
AOA	оперативный доступ в аэропорт
ARFF	авиационно-спасательная противопожарная служба
AS-10	Управление безопасности полетов–Крупные расследования (NTSB)
ASPR	Помощник министра по вопросам готовности и реагирования (DHHS)
CFR	Свод федеральных постановлений
CRC	Группа по уходу за детьми в критических ситуациях (Американский Красный Крест)
CRT	Группа реагирования в критических ситуациях (Американский Красный Крест)
DHS	Министерство внутренней безопасности
DHHS	Министерство здравоохранения и социального обеспечения
DMORT	Оперативная группа при морге на месте катастрофы (DHHS/ASPR/NDMS)
DNA	дезоксирибонуклеиновая кислота
DOC	Оперативный центр по действиям при катастрофах (Американский Красный Крест)
DOD	Министерство обороны
DOJ	Министерство юстиции
DOS	Государственный департамент
DPMU	передвижной морг DMORT
ERT	Оперативная группа по сбору доказательств (DOD/FBI)
FAC	Центр оказания помощи семьям
FEMA	Федеральное агентство по чрезвычайным ситуациям (DHS)
IIC	уполномоченный по расследованию (NTSB)
JFSOC	Объединенный оперативный центр поддержки семей
NDMS	Национальная система медицинского обеспечения при катастрофах (DHHS/ASPR)
NOK	ближайший родственник
NTSB	Национальный совет по безопасности на транспорте
OAFME	Управление судебно-медицинской экспертизы ВС (AFIP)
OVA	Отдел по оказанию помощи пострадавшим (DOJ/FBI)
PE	личные вещи
SIOC	Центр стратегической информации и операций (DOJ/FBI)
SRT	Группа по оказанию духовной поддержки (Американский Красный Крест)
TDA	Управление по вопросам помощи при катастрофах на транспорте (NTSB)
TSA	Администрация транспортной безопасности (DHS)
TTY	телетайп
USCIS	Служба натурализации и иммиграции Соединенных Штатов Америки (DHS)
VARDT	Оперативная группа по оказанию помощи пострадавшим (DOJ/FBI)
VST	задача по поддержке пострадавших
ФБР(FBI)	Федеральное бюро расследований (DOJ)

Добавление 3

ОБРАЗЕЦ ИСПОЛЬЗУЕМОГО ОДНОЙ ИЗ АВИАКОМПАНИЙ ИНСТРУКТИВНОГО МАТЕРИАЛА ПО ЗАКОНАМ, ОБЫЧАЯМ И ЭТНОКУЛЬТУРНЫМ ОСОБЕННОСТЯМ В РАЗЛИЧНЫХ ПУНКТАХ НАЗНАЧЕНИЯ ЕЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСОВ

1. Дипломатическое представительство страны государственной принадлежности авиакомпании, глава дипломатического представительства: фамилия, должность, адрес и номера телефонов.

2. Конфиденциальность пассажирской ведомости имеет большое значение для защиты права семей на личную жизнь. Кто, помимо авиакомпании, имеет доступ к этой информации:
   – Распечатывается ли в данном пункте пассажирская ведомость на каждый отправляющийся рейс?
   – Предусмотрена ли такая процедура законом?
   – Если такая процедура предусмотрена законом, предоставьте название и номера телефонов ведомства/учреждения, которому вы направляете экземпляры пассажирской ведомости.

3. Какое государственное учреждение будет отвечать за расследование авиационного происшествия?

4. Если привлекаются и другие государственные учреждения, то какие и какую роль они будут выполнять?

5. Какие внешние компании/организации авиакомпания может привлечь к работе с семьями и предоставлению им психотерапевтических услуг? Кто является основными лицами для связи в этих организациях и каковы номера их телефонов?

6. В каких областях будет эта страна приветствовать поддержку со стороны авиакомпании, а в каких, возможно, не будет?

7. Какого рода пропуска потребуются аварийной команде из штаб-квартиры авиакомпании для доступа в аэропорт этой страны и кто будет отвечать за их оформление?

8. Имеется ли с какой-либо другой авиакомпанией, выполняющей полеты в данный аэропорт, соглашение о помощи в случае катастрофы с одним из наших воздушных судов? Если да, укажите название авиакомпании и характер помощи с ее стороны.

9. Какая организация будет отвечать за опознание погибших?

10. Какие из следующих способов будут использоваться для опознания погибших: визуально, снятие отпечатков пальцев, стоматологические карты, рентгеновские снимки и анализ ДНК?

11. Будет ли авиационное происшествие рассматриваться как уголовное дело?

12. Смогут ли сотрудники авиакомпании въехать в эту страну, не рискуя быть арестованными?

13. Существует ли конкретное лицо или организация, которые должны по закону уведомлять о смерти?

14. Предполагается ли, что уведомлять о смерти будет персонал авиакомпании и разрешается ли ему делать это?

15. После недавних крупных авиационных происшествий в первые сутки после катастрофы поступало 50 000–60 000 телефонных звонков. Какой может быть типичная реакция на крупное авиационное происшествие в данной стране? Должна ли авиакомпания быть готовой к тому, что на нее обрушатся тысячи звонков? Не будут ли семьи скорее обращаться с запросами лично в аэропорту? Не следует ли ожидать, что семьи ничего не будут делать, а будут ждать звонка из авиакомпании?

16. Предполагается ли, что авиакомпания будет заниматься сбором прижизненной информации? (Прижизненная информация – это все, что известно о человеке до его смерти и что в данном контексте может способствовать его опознанию.) Если это не входит в функции авиакомпании, то какая организация будет осуществлять эту функцию?

17. Следует ли авиакомпании посылать цветы семьям? Должны ли мы делать что-либо еще помимо или вместо этого?

18. В некоторых странах существует обычай или закон, предусматривающий выплату сразу после происшествия определенной суммы семьям тех, кто получил во время происшествия смертельные телесные повреждения. Таково ли положение в данной стране? Если да, какая сумма считается необходимой или уместной? Кому она выплачивается? Если у этого обычая есть название, каково оно?

19. Будет ли персонал авиакомпании признаваться семьями в качестве надежного источника информации?

20. Если катастрофа происходит вблизи аэропорта, то какие больницы будут использоваться? Встречался ли кто-либо из персонала нашего офиса с представителями этих больниц и информировал ли он их о планах авиакомпании на случай авиационного происшествия в части работы с ранеными и семьями? Укажите названия больниц, их адреса, номера телефонов, удаление от аэропорта и дату последнего контакта с ними.

21. Будет ли персоналу авиакомпании разрешен доступ к выжившим в больнице?

22. Будет ли представителям авиакомпании разрешено говорить с семьями погибших и устанавливать отношения с ними?

23. Как может авиакомпания наилучшим образом удовлетворить потребности семей в части погребальных услуг?

24. Какие четыре основные религиозные группы существуют в данной стране?

25. Изложите как можно более подробно следующие сведения, касающиеся этих религиозных сообществ:

    a) продолжительность траура;

    b) мероприятия, предшествующие погребению/кремации;

    c) специальная одежда для находящихся в трауре;

    d) специальная одежда для покойного;

    e) является ли частью обряда прием пищи или трапеза для присутствующих на похоронах;

    f) подготовительные мероприятия к кремации и погребению;

    g) похоронная церемония;

    h) обряды/ритуалы погребения/кремации;

i) требуется ли или уместно ли денежное пожертвование со стороны участвующих в официальной церемонии? Если да, в каком размере и кому (например, священнику, раввину, органисту);

j) мероприятия, следующие за погребением/кремацией;

k) увековечение памяти (например, памятник, публичное извещение).

26. Предполагается ли, что контакт с семьями будет осуществлять сотрудник авиакомпании определенного ранга или уровня?

27. Из каких характерных компонентов состоят похороны в данной стране? Укажите конкретную информацию относительно подготовки тела к погребению, прощания с умершим, церемоний и погребения/кремации.

28. Допустимо ли присутствие представителей авиакомпании на похоронной службе? Предполагается ли, что они каким-либо образом должны участвовать в этой службе? Какая одежда будет уместной?

29. Предполагается ли и допускается ли участие представителей авиакомпании в церемониях прощания с покойным?

30. Каких услуг, информации и/или другой поддержки будут ожидать семьи от авиакомпании?

31. Имеет ли какое-либо значение пол сотрудников авиакомпании, работающих с семьями?

32. Будет ли иметь какое-либо значение возраст представителей авиакомпании, работающих с семьями?

33. Каковы наиболее распространенные языки в данной стране?

34. Какая доля населения данной страны говорит по-английски?

35. Какие жесты, слова или действия считаются в данной стране неуместными?

36. Существуют ли какие-либо темы или замечания, которые считаются в данной стране неуместными?

37. Существуют ли в данной стране какие-либо законы или обычаи, о которых члены созданной авиакомпанией группы должны знать и которые выходят за рамки деятельности специальной группы по оказанию помощи?

38. Существует ли что-либо еще, что важно знать членам группы, работающей в данной стране?

39. Если катастрофа произойдет в данном пункте, то какие альтернативные варианты размещения членов семей и работающей на месте происшествия группы будут задействованы в случае отсутствия или нехватки мест в гостиницах?

40. Этнокультурные аспекты:

a) язык: используемые в данной местности слова для "здравствуйте", "до свидания", "спасибо" и "я не понимаю" (местный язык);

b) приветствия;

c) назначение встреч;

d) климат;

e) валюта;

f) аэропортовый налог на вылет;

g) чаевые;

h) правительство;

i) этикет общения;

j) что "можно" делать;

k) чего "нельзя" делать.

— КОНЕЦ —

ISBN 978-92-9249-548-0