

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах
ветеранів України

“__” січня 2026 року № __

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**щодо забезпечення безперервної роботи структурних підрозділів,
на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних,
районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій,
виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад
в частині забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни
і демобілізованих осіб, надання послуг ветеранам війни та членам їхніх
сімей в умовах тривалих відключень електропостачання та зв'язку
(блекауту)**

ВСТУП

Ці Методичні рекомендації розроблено з метою уніфікації підходів до організації безперервної роботи структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад щодо забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб (далі – фахівець із супроводу) під час тривалих відключень електропостачання, зв'язку та/або інтернету (блекауту), а також в умовах підвищених ризиків, зумовлених погодними умовами, воєнними діями та обстрілами енергетичної інфраструктури.

Застосування цих Методичних рекомендацій сприятиме збереженню життя і здоров'я ветеранів війни, членів їхніх сімей та інших осіб, які звертаються за супроводом, забезпеченню доступу до базових послуг і механізмів кризового реагування, налагодженню взаємодії з органами місцевого самоврядування, закладами охорони здоров'я, підрозділами ДСНС, Національною поліцією та іншими суб'єктами.

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації визначають організаційні засади та процедурні підходи до діяльності структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад щодо забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб (далі – фахівець із супроводу) під час тривалих відключень електропостачання, зв'язку та/або інтернету (блекауту), а також в умовах підвищених ризиків, зумовлених погодними умовами, воєнними діями та обстрілами енергетичної інфраструктури.



Підписувач Калмикова Наталія Фернандівна
Дійсний з 12.09.2024 0:00:00 по 11.09.2026 23:59:59



№ 47 від 23.01.2026

містах (у разі їх утворення) рад (далі – Підрозділи), та фахівців із супроводу у разі настання блекауту, коли відсутність електроенергії, зв'язку чи інтернету унеможлиблює роботу у звичному режимі або істотно її ускладнює.

2. Терміни, що використовуються у цих Методичних рекомендаціях, вживаються у такому значенні:

блекаут – тривале або повторюване відключення електропостачання та/або зв'язку/інтернету, що істотно впливає на можливість надання послуг;

опорна локація – визначене та доступне місце для надання послуг/прийому в умовах блекауту (пункт незламності, центр надання адміністративних послуг, адміністративна будівля, заклад охорони здоров'я, ветеранський простір тощо), забезпечене базовими умовами роботи;

особа – ветеран війни, демобілізована особа, член сім'ї ветерана війни/загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України або інша особа, відносно якої здійснюється супровід;

Підрозділ – структурний підрозділ обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, на який покладено функції з питань ветеранської політики;

фахівець із супроводу – працівник, який у межах повноважень здійснює супровід осіб відповідно до Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 р. № 881.

3. Основні принципи реагування Підрозділів та фахівців із супроводу під час блекауту:

пріоритет захисту життя і здоров'я;

ризик-орієнтований підхід (пріоритизація випадків);

недопущення дискримінації та належне ставлення до осіб;

узгодженість дій та своєчасна маршрутизація до уповноважених суб'єктів реагування;

безпека фахівців із супроводу та інших працівників.

4. Ці Методичні рекомендації застосовуються з урахуванням фактичної безпекової ситуації та не дублюють функції екстрених служб. У критичних випадках фахівець із супроводу забезпечує оперативне спрямування особи до уповноваженого суб'єкта (103, 102, 101/112 тощо).

II. Організація готовності та інституційні заходи

1. Підрозділам та органам місцевого самоврядування рекомендується завчасно (а у разі настання блекауту – у перші години настання) організувати такі заходи:

1) збір та актуалізацію інформації щодо спроможності фахівців із супроводу виконувати функції та завдання у кризових умовах (наявність зв'язку, резервного живлення, автономності роботи, транспортної доступності тощо) за формою, визначеною Підрозділами (у тому числі за формою, доведеною Мінветеранів окремо);

2) організацію єдиного каналу комунікації та резервного каналу обміну інформацією (за можливості – SMS-оповіщення, передача критичних повідомлень через підрозділи ДСНС або Національної поліції) та визначення чергового контактного телефону для роботи у режимі 24/7;

3) визначення опорних локацій для роботи фахівців із супроводу та інформування населення про адреси/графіки/контакти;

4) за можливості – забезпечення опорних локацій резервними джерелами електроживлення, тепла, води та доступом до інтернету;

5) запровадження щоденного інформування про стан роботи та основні потреби (рекомендована форма наведена у додатку 1 до цих Методичних рекомендацій) із позачерговим інформуванням у разі різкого погіршення ситуації або у критичних випадках;

6) формування переліку осіб за класифікацією груп ризику відповідно до додатка 2 до цих Методичних рекомендацій та організацію постійної комунікації засобами телефонного зв'язку, а за необхідності та можливості – виїздом на місце.

III. Підготовка до можливого блекауту

1. Фахівцю із супроводу рекомендується завчасно підготуватися до роботи в офлайн-режимі, зокрема:

1) мати актуальний список осіб у паперовій формі (за можливості – із виокремленням групи високого ризику);

2) знати місцезнаходження пунктів незламності/пунктів обігріву та інших опорних локацій у територіальній громаді;

3) мати альтернативні канали зв'язку (додатковий номер, месенджери, SMS, погоджені точки контакту);

4) провести опитування ветеранів, умовно віднесених до червоної групи (відповідно до додатка 3 до цих Методичних рекомендацій);

5) ознайомитись із пам'яткою для фахівців із супроводу (додаток 4 до цих Методичних рекомендацій) та по можливості довести пам'ятку для осіб (додаток 5 до цих Методичних рекомендацій) до відома осіб;

6) бути поінформованим про локальні алгоритми взаємодії з органами місцевого самоврядування, медичними службами, підрозділами ДСНС, Національної поліції.

IV. Основні завдання фахівця із супроводу під час блекауту

1. Забезпечення власної безпеки та безпеки осіб, відносно яких здійснюється супровід.

2. Виявлення осіб у кризовому стані та оцінка їхніх першочергових потреб.

3. Надання первинної психоемоційної підтримки (стабілізаційна комунікація) і роз'яснення щодо наявності доступних ресурсів допомоги.

4. Координація та маршрутизація звернень до відповідних служб і посадових осіб у межах компетенції.

5. Офлайн-документування дій і рішень з подальшим внесенням інформації після відновлення доступу до інструментів роботи.

V. Алгоритм дій при настанні блекауту

1. За умови виникнення умов підвищених ризиків, зумовлених погодними умовами, воєнними діями та обстрілами енергетичної інфраструктури, фахівець із супроводу:

1) оцінює власну безпеку та можливість виконання службових обов'язків (укриття, пересування, ризику обстрілів тощо).

2) фіксує час та обставини початку блекауту (за інформацією органу місцевого самоврядування/Підрозділу/офіційних повідомлень) і переходить на офлайн-режим роботи.

3) визначає пріоритети реагування відповідно до груп ризику (додаток 2 до цих Методичних рекомендацій) та, за можливості, розпочинає контакт із особами, умовно віднесеними до "червоної групи" у першу чергу.

4) під час первинного контакту доцільно уточнити: місце перебування, стан здоров'я; наявність тепла/води/їжі/ліків; чи є безпекові ризики; наявність залежних осіб (діти, люди похилого віку, особи з інвалідністю); можливість зв'язку з родичами/довіренними особами.

5) у разі виявлення випадків критичних ризиків (загроза життю/здоров'ю, гострий психічний стан, загроза дітям/залежним особам) фахівець із супроводу невідкладно інформує відповідні служби (103/102/101/112) та/або уповноважених посадових осіб територіальної громади.

6) забезпечує інформування про доступні опорні локації та порядок отримання допомоги, а за можливості узгоджує маршрутизацію особи до безпечного та місця обігріву.

7) веде фіксацію дій і рішень на паперовому носії (мінімум: дата/час контакту; прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор; номер телефону; адреса/орієнтир; група ризику; потреба; вжиті заходи; кому передано/повідомлено; результат).

VI. Робота з особами та пріоритизація випадків

1. Пріоритизація здійснюється за критеріями ризику відповідно до додатка 2 до цих Методичних рекомендацій.

2. Рекомендована періодичність контактів:

“червона група” – негайний контакт і реагування (орієнтовно з періодичністю 1–3 години), повторний контакт залежно від ситуації;

“жовта група” – посилений моніторинг (орієнтовно 2 рази на добу);

“зелена група” – дистанційний контроль за наявності зв'язку та періодичне інформування.

VII. Дії за відсутності зв'язку та офлайн-документування

1. За відсутності зв'язку фахівцю із супроводу доцільно діяти через визначені фізичні точки контакту (опорні локації), використовувати погоджені маршрути відвідувань та/або взаємодію з уповноваженими особами територіальної громади.

2. За можливості здійснюється виїзд/відвідування осіб “червоної групи” з дотриманням вимог безпеки та локальних обмежень пересування.

3. Після відновлення зв'язку інформація, зафіксована офлайн, вноситься до відповідних інформаційних систем/журналів згідно з локальними процедурами.

VIII. Взаємодія з іншими службами та особливі випадки

1. За можливості та за рішенням уповноважених осіб територіальної громади можуть залучатися мобільні бригади (фахівець із супроводу разом з представником органів місцевого самоврядування/медичним працівником) для адресної підтримки осіб, умовно віднесеними до червоної групи.

2. У випадках, коли життєдіяльність особи залежить від електроживлення медичних приладів або має суттєві обмеження мобільності, доцільно завчасно погоджувати індивідуальний план дій (контактні особи, можливість переміщення до опорної локації, забезпечення базових потреб).

Додаток 1

до Методичних рекомендацій щодо забезпечення безперервної роботи структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад в частині забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб, надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей в умовах тривалих відключень електропостачання та зв'язку (блекауту) (підпункт 5 пункту 1 розділу II)

**Форма щоденного зведення про роботу
фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб**

Зведення формується відповідальною особою/черговим у структурному підрозділі, на який покладено функції з питань ветеранської політики, обласної, районної, районної у м. Києві державної (військової) адміністрації, виконавчого органу міської, районної у місті (у разі її утворення) ради або уповноваженою особою територіальної громади та передається визначеним каналом зв'язку.

Дата: _____

Територіальна громада/район: _____

Опорна локація (адреса): _____

Контакт чергового (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), телефон): _____

Статус осіб (кількість):

☐ зелена група - _____

☐ жовта група - _____

☐ червона група - _____

Кількість фахівців із супроводу на території: _____

На зв'язку/в роботі: _____

Автономність (живлення/паливо), год/днів: _____

Транспорт для виїздів: ☐ так ☐ обмежено ☐ ні Коментар: _____

Ключові потреби на найближчі 7 днів: _____

Вжиті заходи/маршрутизація (у розрізі кожного випадку):

1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор: _____

Група: ____ Заходи/кому передано: _____

- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Заходи/кому передано: _____
- 3) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Заходи/кому передано: _____
- 4) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Заходи/кому передано: _____
- 5) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Заходи/кому передано: _____.

Невирішені питання/потреба у підтримці (у розрізі кожного випадку):

- 1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Необхідні заходи/коментар: _____
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Необхідні заходи/коментар: _____
- 3) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)/ідентифікатор:
_____ Група: ____ Необхідні заходи/коментар: _____.
- _____

Додаток 2

до Методичних рекомендацій щодо забезпечення безперервної роботи структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад в частині забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб, надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей в умовах тривалих відключень електропостачання та зв'язку (блекауту) (підпункт 6 пункту 1 розділу II)

Класифікація осіб за групами ризику

ЧЕРВОНА ГРУПА	ЖОВТА ГРУПА	ЗЕЛЕНА ГРУПА
Періодичність реагування		
Негайне реагування (1–3 год)	Посилений моніторинг (2 рази/добу)	Дистанційний контроль
Категорія: ветеран війни, особа, звільнена з військової служби, член сім'ї ветерана війни/загиблого (померлого) Захисника/Захисниці України або інша особа, що перебуває на супроводі		
1.Самотні особи (одинокі проживання).	1.Ризики загострення фізичного або психічного стану (ПТСР, декомпенсація).	1.Відсутність безпосередньої загрози життю чи здоров'ю.
2.Особа з інвалідністю внаслідок війни.	2.Нестача базових ресурсів (вода, їжа, паливо, медикаменти).	2.Забезпеченість базовими умовами (автономне тепло, вода, світло).
3.Особа з немовлятами або малолітніми дітьми.	3.Високий рівень тривожності або ознаки гострого стресу.	3.Наявність підтримки (родина, близьке оточення у пішій доступності).
4.Багатодітні сім'ї ветеранів війни.	4.Відсутність зворотного зв'язку понад 3 години (у зонах відключень).	4.Наявність навичок та ресурсів для самостійного реагування на надзвичайні ситуації.

ЧЕРВОНА ГРУПА	ЖОВТА ГРУПА	ЗЕЛЕНА ГРУПА
5.Особи похилого віку (65+).	5.Наявність у ветеранів війни та членів їх сім'ї рідних чи знайомих у межах пішої доступності при стабільних комунальних послугах.	5.Стабільний доступ до засобів зв'язку та офіційних джерел інформації.
6.Особи, які потребують постійного медичного супроводу.		6.Ветерани війни та члени їхніх сімей, чиї умови проживання та стан здоров'я є стабільними.
7.Особи з хронічними психофізичними захворюваннями та адиктивними розладами (алкогольна або наркотична залежність).		
8.Сім'ї, які виховують дітей з інвалідністю.		
9.Критичні умови проживання (температура в оселі нижче +15°C).		
10.Повна відсутність мобільного зв'язку (технічна неможливість контакту).		

Додаток 3

до Методичних рекомендацій щодо забезпечення безперервної роботи структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад в частині забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб, надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей в умовах тривалих відключень електропостачання та зв'язку (блекауту) (підпункт 4 пункту 1 розділу III)

**Примірний опитувальник
ветеранів війни, демобілізованих осіб,
членів сім'ї ветерана війни/загиблого (померлого)
Захисника/Захисниці України або інших осіб,
відносно яких здійснюється супровід**

Опитувальник заповнюється (у разі потреби) фахівцем із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб під час первинного контакту (телефонного або особистого) для оцінки потреб та ризиків у разі настання блекауту.

Дата та час контакту: _____

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), особи: _____

Категорія особи (позначити):

- ☐ ветеран війни;
- ☐ член сім'ї ветерана війни/демобілізованої особи;
- ☐ член сім'ї загиблого/загиблої (померлого/померлої) ветерана/ветеранки війни;
- ☐ член сім'ї загиблого/загиблої Захисника/Захисниці України;
- ☐ демобілізована особа;
- ☐ особа з інвалідністю з числа ветеранів війни (I/II/III група);
- ☐ інше (уточнити): _____

Місце перебування (адреса/орієнтир):

Оцінка безпеки

1. Чи безпечне місце, де Ви перебуваєте зараз?
2. Чи маєте доступ до укриття?

Оцінка базових потреб

3. Чи є у Вас тепло вдома/у місці перебування?

4. Чи є у Вас вода та їжа на найближчі 1–2 доби?

5. Чи є необхідні ліки (на 3–7 днів)?

Оцінка мобільності та підтримки

6. Чи можете Ви самостійно пересуватися та вийти до опорної локації?

7. Чи є поруч родичі/довірені особи (вказати контакт такої особи):

Додаткова інформація

Чи потрібна Вам допомога щодо (позначити):

☐ обігріву

☐ ліків

☐ харчування

☐ психологічної підтримки

☐ іншого: _____

Прийняті рішення та дії фахівця із супроводу:

Надано рекомендації:

Залучено відповідні служби/посадові особи:

Необхідність повторного контакту:

☐ так (коли): _____

☐ ні

Рівень ризику (за результатом оцінки): ☐ зелений ☐ жовтий ☐ червоний

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), фахівця із супроводу:

Підпис: _____

Додаток 4

до Методичних рекомендацій щодо забезпечення безперервної роботи структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад в частині забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб, надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей в умовах тривалих відключень електропостачання та зв'язку (блекауту) (підпункт 5 пункту 1 розділу III)

Пам'ятка для фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб

I. Загальний порядок реагування

З метою забезпечення готовності до кризових подій у зимовий період фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (далі – фахівець із супроводу) у межах можливостей веде та актуалізує облік ветеранів війни і демобілізованих осіб, відносно яких здійснюється супровід, з виділенням вразливих категорій. Такий облік формується і використовується виключно у законний спосіб та в обсязі, необхідному для надання послуг і організації допомоги, із дотриманням вимог щодо захисту персональних даних.

Фахівець із супроводу забезпечує наявність та регулярне оновлення “карти контактів” відповідальних служб на території громади/району: чергові служби органу місцевого самоврядування/військової адміністрації, територіальний підрозділ ДСНС, заклади охорони здоров'я (включно з екстреною медичною допомогою), управління/відділ соціального захисту, служба у справах дітей (за потреби), центри надання адміністративних послуг, контактні дані операторів критичної інфраструктури (теплопостачання, водоканал, електромережі) для прийому звернень населення, а також адреси та режим роботи пунктів обігріву/пунктів незламності (за наявності) та інших місць тимчасового перебування.

У періоди прогнозованих морозів або очікуваних відключень електроенергії фахівець із супроводу завчасно інформує вразливі категорії ветеранів війни та членів їхніх сімей про доступні ресурси громади (пункти обігріву/незламності, можливість тимчасового розміщення, маршрути звернення до аварійних служб і соціального захисту), у формі, яка їм доступна за станом здоров'я та умовами проживання. Інформування здійснюється без нав'язування рішень, з повагою до людини та з орієнтацією на практичну безпеку.

Після отримання повідомлення про кризову подію або звернення особи фахівець із супроводу проводить первинну оцінку ситуації шляхом з'ясування

місця її перебування, стану здоров'я, наявності безпосередньої загрози життю та здоров'ю, тепла/електроенергії/зв'язку, ліків та доступу до медичної допомоги, наявності дітей чи осіб, які потребують догляду, можливості самостійного пересування, а також фактичних умов проживання.

У разі виявлення ознак невідкладного стану або безпосередньої загрози життю та здоров'ю, (різке погіршення самопочуття, непритомність, підозра на переохолодження, критична нестача життєво необхідних препаратів, небезпечні умови проживання тощо) фахівець із супроводу невідкладно забезпечує виклик екстреної медичної допомоги та/або інших екстрених служб. Одночасно фахівець із супроводу інформує визначених відповідальних осіб у громаді для організації додаткової підтримки (транспортування, тимчасового розміщення, соціального супроводу), якщо це необхідно.

За відсутності ознак, умовно віднесених до червоної групи стану, фахівець із супроводу організовує маршрут допомоги шляхом:

- належного інформування ветерана про доступні рішення;
- за потреби – реєстрації звернення до відповідних служб або сприяння ветерану у поданні такого звернення;
- супроводу комунікації з компетентним суб'єктом;
- контролю факту надання послуги або прийняття рішення;
- повторного контакту з ветераном у розумний строк для перевірки результату.

Фахівець із супроводу уникає створення необґрунтованих очікувань та повідомляє ветерану лише ті строки і можливості, які залежать від компетентних служб, прямо зазначаючи, що аварійно-відновлювальні роботи та рішення щодо евакуації та тимчасового розміщення приймаються уповноваженими органами.

II. Дії у разі різкого зниження температури

У період погіршення погодних умов фахівець із супроводу надає пріоритет контактам із ветеранами війни з інвалідністю, самотніми, маломобільними, а також тими, хто проживає у приміщеннях з підвищеним ризиком втрати тепла. Комунікація спрямовується на перевірку фактичної наявності опалення або можливості обігріву, наявності теплового одягу і можливості безпечно перебувати в приміщенні, а також на виявлення потреб у тимчасовому перебуванні в пунктах обігріву або іншому безпечному місці.

Якщо житлові умови не дозволяють забезпечити безпечну температуру перебування, фахівець із супроводу сприяє організації доступу ветерана до пунктів обігріву або незламності або до тимчасового розміщення через відповідальних суб'єктів громади. У випадках, коли особа не може самостійно дістатися до такого місця через стан здоров'я чи відсутність транспорту, фахівець із супроводу ініціює залучення соціальних служб або інших визначених громадою механізмів супроводу. Фахівець із супроводу, у межах комунікаційної підтримки, звертає увагу осіб на необхідність збереження здоров'я в умовах холоду, зокрема шляхом перебування у теплому приміщенні, уникнення тривалого перебування на повітрі та своєчасного звернення по медичну

допомогу у разі погіршення самопочуття. Таке інформування здійснюється без медичних призначень та виключно як загальні рекомендації безпеки.

У разі припинення теплопостачання фахівець із супроводу з'ясовує тривалість відсутності опалення, фактичний температурний режим у помешканні та можливість тимчасового обігріву без створення небезпечних умов.

Якщо відсутність теплопостачання створює ризик для здоров'я особи, фахівець із супроводу ініціює пріоритетне вирішення питання тимчасового переміщення такої особи до безпечного місця, залучаючи працівників системи соціального захисту, медичні служби або інші уповноважені суб'єкти громади. Фахівець із супроводу діє таким чином, щоб у максимально короткий строк забезпечити доступ особи до тепла, харчування, води та можливості зв'язку.

Якщо припинення теплопостачання поєднується з відключенням електроенергії або іншими порушеннями, зумовленими нештатними ситуаціями фахівець із супроводу застосовує цю Пам'ятку комплексно та визначає пріоритет дій за критерієм найбільшого ризику для життя і здоров'я конкретної людини.

III. Взаємодія та координація на рівні громади

Фахівець із супроводу забезпечує взаємодію з уповноваженими координаторами громади, відповідальними за соціальний захист, цивільний захист та реагування на надзвичайні ситуації, з метою оперативного доведення інформації про вразливі категорії осіб, відносно яких здійснюється супровід, та їх потреби. Передача інформації здійснюється у мінімально необхідному обсязі та з дотриманням конфіденційності.

У разі масових відключень або аномальних морозів фахівець із супроводу за можливості бере участь у визначених громадою координаційних механізмах (нарадах, чатах, чергуваннях), однак не дублює функції органу управління цивільним захистом. Основним завданням фахівця із супроводу є організація адресної допомоги ветеранам і контроль результату її надання для конкретної людини.

Ця Пам'ятка застосовується як практичний інструмент для організації роботи фахівця із супроводу під час зимових кризових подій та надзвичайних ситуацій. У разі зміни законодавства або локальних процедур громади фахівець із супроводу керується актуальними рішеннями уповноважених органів та доведеними інструкціями роботодавця.

У випадках, не врегульованих цією Пам'яткою, фахівець із супроводу діє, виходячи з принципів пріоритетності життя і здоров'я, у межах компетенції, забезпечуючи залучення уповноважених служб та належну фіксацію маршруту допомоги.

Додаток 5

до Методичних рекомендацій щодо забезпечення безперервної роботи структурних підрозділів, на які покладено функції з питань ветеранської політики, обласних, районних, районних у м. Києві державних (військових) адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад в частині забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни і демобілізованих осіб і надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей в умовах тривалих відключень електропостачання та зв'язку (блекауту) (підпункт 5 пункту 1 розділу III)

Пам'ятка для ветеранів війни, демобілізованих осіб, членів сім'ї ветерана війни/загиблого (померлого) Захисника/Захисниці України або інших осіб, відносно яких здійснюється супровід під час надзвичайних ситуацій, блекаутів

Ця пам'ятка підготовлена для того, щоб кожна людина та кожна родина мали зрозумілий “план А” на випадок знеструмлення життєвоважливих об'єктів. Особливо це важливо для ветеранів війни, людей з інвалідністю, маломобільних осіб, літніх людей, родин з дітьми та всіх, хто має хронічні захворювання або потребує регулярного прийому ліків. Збережіть пам'ятку у телефоні та/або роздрукуйте – у разі відсутності зв'язку або інтернету. Вона має бути під рукою.

Блекаут (тривале або повторюване відключення електроенергії) – це ситуація, яка істотно впливає не лише на освітлення в домі. Одночасно можуть бути недоступними зв'язок, опалення, водопостачання, робота ліфтів, банкоматів, аптек і магазинів. У таких умовах найкраще працює простий принцип: завчасна підготовка знижує ризики, а чіткі дії в перші хвилини допомагають уникнути паніки та небезпечних помилок.

1. ПІДГОТОВКА ДО БЛЕКАУТУ (зробіть це завчасно)

1.1. Сформуйте мінімальний запас “на 72 години”

Навіть якщо відключення зазвичай короткі, підготовка має бути на випадок тривалого знеструмлення або критично несприятливих погодних умов.

Вода: питна (за можливості – з розрахунку на кілька днів) + технічна (для побутових потреб).

Їжа: продукти, які не потребують приготування (консерви, сухі пайки, галети, батончики), та найпростіші кухонне приладдя, необхідне для вживання цієї їжі.

Світло: ліхтарик/налобний ліхтар + батарейки/акумулятори.

Зв'язок: павербанк(и), зарядні кабелі; якщо є можливість – зарядка від авто.

Тепло: теплий одяг, ковдра/плед/термоковдра, грілка.

Аптечка: базові засоби першої допомоги.

Ліки: запас критично важливих препаратів мінімум на кілька днів (за можливості – на 7–10 днів), список дозувань.

Готівкові кошти: дрібними купюрами на випадок, якщо термінали/банкомати не працюють.

Документи: копії (або фото в телефоні) + контакти рідних на папері.

Порада: зберігайте ці речі в одному місці, щоб не довелося займатися пошуками у критичний момент.

1.2. Підготуйте “сімейний план” і правила зв’язку

У стресовій ситуації люди губляться не тому, що не знають що робити, а тому, що не узгодили це заздалегідь.

Домовтесь: хто кому телефонує/пише, з якою періодичністю.

Визначте місце зустрічі, якщо зв’язок зникне.

Розподіліть прості ролі: хто відповідає за воду/тепло/дітей/ліки/зарядку телефону.

Складіть короткий список важливих номерів: рідні, сусіди, староста/соцслужба, сімейний лікар, екстрені служби (101/103/112).

1.3. Подбайте про пожежну та побутову безпеку

Більшість небезпечних ситуацій під час блекауту пов’язані не з темрявою, а з неправильним використанням відкритого вогню та обігрівачів.

Перевірте стан подовжувачів, зарядок, проводки (не використовуйте пошкоджені).

Якщо використовуєте свічки, підготуйте негорючу підставку дотримуйтеся правила: свічка горить тільки під наглядом!

Якщо плануєте використовувати газову плитку/пальник – подумайте про вентиляцію і безпечне місце використання.

Якщо маєте генератор – заздалегідь визначте місце зовні, де він може працювати без ризику потрапляння вихлопів газів у житло.

1.4. Окремо для людей з інвалідністю/маломобільних і які мають хронічні захворювання

Якщо людина залежить від догляду чи медичних процедур, важливо мати простий “план підтримки”.

Підготуйте “медичну картку”: інформацію про встановлені діагнози, ліки, наявність алергії, контакти лікаря/рідних.

Якщо в користуванні є життєвонеобхідні електричні пристрої (кисень, кисневі концентратори чи подушки, тощо) — продумайте резерв живлення або місце, де є електрика (у родичів, близьких людей/пункті незламності).

Домовтесь про контрольний зв’язок (наприклад, раз на 2–4 години).

Якщо живете у висотному будинку і без ліфта не може вийти – заздалегідь визначте, хто і як допоможе у разі потреби.

Ці поради допоможуть зменшити ризик негативного впливу під час блекауту.

2. ЗА НАСТАННЯ БЛЕКАУТУ (коли електропостачання вже немає)

Перші хвилини найважливіші: саме тоді люди роблять помилки через поспіх. Дійте послідовно. Орієнтир – просте правило: світло → тепло → зв'язок.

2.1. Перші 10 хвилин: стабілізація і контроль

1. Увімкніть ліхтарик. Якщо його немає – використовуйте світло телефону, але економно.

2. Перевірте безпечність оселі: вимкніть з розеток зайві прилади, щоб уникнути небажаних наслідків стрибків напруги після відновлення.

3. Одягніться тепліше, закрийте вікна/двері, обмежте протяги.

4. Телефон переведіть у режим енергозбереження (яскравість вниз, вимкнути Bluetooth/геолокацію за потреби).

2.2. Зв'язок та інформація – без паніки

Повідомте одного-двох близьких: “Я в порядку, на зв'язку”.

Не витрачайте заряд акумулятора телефона на постійний перегляд новини. Оберіть 2–3 короткі “вікна” для перевірки офіційної інформації вашої громади.

Якщо зв'язку немає – дійте за домовленим планом (місце зустрічі/контактна особа).

2.3. Побутові правила безпеки під час блекауту

Холодильник відкривайте якнайрідше.

Свічки/пальники розміщуємо лише на стійкій поверхні, далеко від легкозаймистих речей, з обов'язковим провітрюванням приміщення.

Генератор не використовувати в приміщенні/на балконі/біля вікон. Лише зовні на відстані не менше 6 м від стін будівлі.

Якщо відчули запах газу або з'явилося задимлення – негайно виходьте у безпечне місце і телефонуйте 101/112.

2.4. Здоров'я та ліки

Перевірте доступ до ліків, води, теплого одягу.

Людям із хронічними хворобами або після поранень важливо не допускати переохолодження і зневоднення.

Якщо стан погіршується – не чекайте: звертайтеся по допомогу.

2.5. Невідкладний виклик-екстрених служб

Телефонуйте 101 / 103 / 112, якщо:

Відчуваєте запах газу і є підозра витоку;

пожежа/сильне задимлення;

ознаки отруєння чадним газом (головний біль, нудота, слабкість, сонливість);

втрата свідомості, сильний біль у грудях, ознаки інсульту;

людина застрягла в ліфті.

2.6. Після відновлення електропостачання

Вмикайте електроприлади по черзі, щоб не перевантажити мережу.

Перевірте розетки/кабелі: чи немає запаху горілого, іскріння, пошкоджень.

Переконайтеся, що свічки/пальники згасли, обігрівачі вимкнені.
