

Методические рекомендации
по созданию
Ситуационного центра
помощи студентам, оказавшимся
в трудной ситуации



Национальный исследовательский
университет
«Высшая школа экономики»



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. Целеполагание

Цель:

помощь студентам, оказавшимся в трудной ситуации.

Задачи:

- разрешение вопросов предоставления законной отсрочки от призыва (в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- оказание юридической поддержки;
- разрешение вопросов организации учебного процесса;
- оказание психологической поддержки;
- сбор заявок на оказание материальной помощи;
- разрешение иных вопросов, возникающих у студентов в трудной ситуации.

Принципы:

- взаимная поддержка участников академического сообщества;
- возможность проявления студенческой инициативы;
- кооперация студенческих объединений;
- индивидуальный подход в решении конкретных проблем студентов;
- личное участие ректора в деятельности Ситуационного центра.

2. Описание деятельности Ситуационного центра:

- Ситуационный центр создается приказом ректора по инициативе студентов.
- Приказом ректора создается Рабочая группа Ситуационного центра, в состав которой входят на паритетных началах лидеры студенческого самоуправления и сотрудники университета по ключевым направлениям (учеба, социальная поддержка, психологическая поддержка, международный блок, безопасность).
- Ситуационному центру выделяется отдельное помещение и необходимые для работы принадлежности (столы, стулья, ПК (по одному на каждого волонтера), маркерная доска).
- Волонтеры Ситуационного центра обеспечиваются питанием в дневное время (по талонам) и сухими пайками в вечернее или ночное.
- Учет обращений и исходящих звонков ведется в облачном сервисе (Google документы нежелательны, возможно – в сервисах отечественных производителей ПО или в Sharepoint, если у ВУЗа есть подписка).
- Обеспечивается телефонная линия связи с возможностью совершения международных звонков и отдельный адрес электронной почты для центра.
- Волонтеры работают по скриптам с использованием всех возможных способов связи (e-mail, мессенджеры, телефон, социальные сети).
- Для координации деятельности Ситуационного центра создается общая площадка обсуждения (чат в Telegram). Студенты-участники Рабочей группы имеют возможность обратиться к сотрудникам Рабочей группы в любое время.
- Обеспечивается защищенность данных через подписание NDA со всеми, у кого к ним есть доступ, и инструктаж о чувствительности данных и правилах обращения с ними.
- В рамках работы Ситуационного центра действует горячая линия психологической поддержки (собственная или линия МОН). Рекомендуется в сложных случаях наладить деятельность Центра психологической помощи вуза в связке с ситуационным центром.

Справочно: типы обращений от студентов:

- Отсрочка от призыва по мобилизации и отсрочка от призыва на военную службу;
- Материальная поддержка;
- Переход в онлайн в связи с невозможностью посещать занятия;
- Поддержка лиц призывного возраста;
- Психологическая поддержка;
- Финансовые консультации (конвертация валют, переводы средств с зарубежных счетов и карт);
- Иные учебные вопросы (академический отпуск, закрытие практики дистанционно и т.п.).

3. План первых мероприятий по организации Ситуационного центра (первые 2 дня)

- Проведение студенческим активом (пример: органами студенческого самоуправления) учредительного мероприятия по созданию Ситуационного центра оперативной поддержки студентов.
- Подписание ректором приказа о создании Ситуационного центра и Рабочей группы (количество студентов в Рабочей группе равно количеству представителей администрации ВУЗа). (Приложение 1, 2)
- Проведение первого заседания Рабочей группы, где решаются следующие вопросы:
 - организация работы Рабочей группы и Ситуационного центра;
 - материально-техническое обеспечение деятельности Ситуационного центра;
 - принципы хранения данных в информационной системе, приоритет обзвона;
 - принципы решения проблем, связанных с учебным процессом;
 - организация психологической поддержки;
 - вопросы организации материальной помощи;
 - освещение деятельности Ситуационного центра и привлечение волонтеров.
- Сопровождение с ответственными руководителями университета (заместитель декана по воспитательной работе) по следующим вопросам:
 - общая информация о центре, анонсирование единого телефона, единой электронной почты;
 - построение вертикали коммуникации по внеучебной работе: проректор – заместитель декана – (старосты; локальный студсовет; популярные студенческие организации);
 - принципы обмена информацией между подразделениями и Ситуационным центром, единство информационного пространства;
 - определение студентов, находящихся в зоне риска, с которыми Ситуационный центр еще не связывался.
- Первый день работы Ситуационного центра:
 - обзвонить студентов по спискам;
 - приоритизировать выявленные проблемы по мере сложности и срочности решения;
 - собрать организационные предложения по решению проблем;
 - классифицировать проблемы и решения.
- Встреча студенческого актива из состава Рабочей группы с ректором по вопросам утверждения подходов и принципов по решению конкретных выявленных проблем и задач.
- Переход к регулярной работе Ситуационного центра.

4. Структура взаимодействия и участники

Студенты инициативной группы и волонтеры:

- осуществляют общую координацию деятельности центра совместно с профильным проректором;
- отвечают на звонки и письма:
 - рассылка сообщений в Telegram, ответы на телефонные звонки и запросы по электронной почте.
- осуществляют обзвон студентов, которые могли оказаться в трудной жизненной ситуации:
 - публикация и распространение гайдов с актуальной юридической информацией
 - оценка общей ситуации конкретного студента в частном обращении, в случае необходимости, информирует администрацию ВУЗа о получении студентом повестки, формируется запрос на гуманитарную и юридическую помощь или психологическую поддержку (24/7 консультация специалиста по телефону или в чат-боте)
 - формируют предложения по поддержке студентов в трудной ситуации как в форме системных общеуниверситетских решений, так и в формате ответов на обращения

Рабочая группа (Приложение 2):

- состоит из представителей профильных административных подразделений и представителей органов студенческого самоуправления университета на паритетных началах:
 - обеспечивает технические условия для работы Ситуационного центра (выделение помещения, необходимого количества рабочих мест, оборудованных телефонами и ПК);
 - обеспечивает функционирование действующих официальных адресов электронной почты и выделенной телефонной линии;
 - организует ежедневную работу волонтеров в колл-центре;
 - обеспечивает подготовку скриптов для рассылки и коммуникации по телефону;
 - организует учет всех поступающих обращений в единой базе данных;
 - осуществляет реализацию управленческих решений по итогам обработки обращений.

Проект приказа

Приказ О Ситуационном центре

В целях оперативной поддержки студентов ***, оказавшихся в затруднительном положении в связи с проведением специальной военной операции, поддерживая предложение Студенческого совета от ***, приказываю:

1. Утвердить инициативу Студенческого совета от *** о формировании совместного Ситуационного центра оперативной поддержки студентов (далее – Ситуационный центр).
2. Создать Рабочую группу Ситуационного центра (Приложение 2).
3. Первым проректорам, проректорам, деканам факультетов, иным должностным лицам оказывать содействие работе Ситуационного центра в рамках своих полномочий.
4. Директорам филиалов определить порядок включения служб и Студенческих советов филиалов в работу Ситуационного центра.

Утверждено приказом

*** от *** № _____

Состав Рабочей группы Ситуационного центра оперативной поддержки студентов ***

1. Председатель рабочей группы – не ниже проректора
2. Проректор / зам проректора по безопасности
3. Проректор / зам проректора по учебной работе
4. Проректор / зам проректора управлению кампуса
5. Проректор / зам проректора по общежитию
6. Проректор / зам проректора по международной деятельности
7. Проректор / зам проректора по информационным технологиям
8. Проректор / зам проректора по социальным вопросам
9. Проректор / зам проректора по образовательной программе
10. Представители Военного учебного центра
11. Представители центра психологического консультирования
12. Представители центра юридического консультирования
13. Представители студенчества
14. Представители студенчества
15. Представители студенчества
16. Представители студенчества
17. Представители студенчества
18. Представители студенчества
19. Представители студенчества
20. Представители студенчества
21. Представители студенчества
22. Представители студенчества
23. Представители студенчества
24. Представители студенчества

Скрипт разговора для ситуационного центра

Для Telegram:

Привет, ***. Меня зовут ***, я из Ситуационного центра ***. Мы сейчас связываемся со всеми студентами, кто мог оказаться в трудной жизненной ситуации. Скажи, пожалуйста, где ты находишься, как себя чувствуешь? Нужна ли помощь от университета? Это может быть психологическая и материальная помощь, поддержка с трудностями в учебе.

Сохрани контакт Ситуационного центра ***. Ты можешь обращаться по телефону, по почте ***. Мы на связи 24/7, можешь писать нам в любом момент.

Для телефонного звонка

1 Привет, ***. Меня зовут ***, я из Ситуационного центра ***. Мы сейчас связываемся со всеми студентами, кто мог оказаться в трудной жизненной ситуации. Ты можешь сейчас говорить?

– **Да:** Отлично. Скажи, пожалуйста, где ты находишься, как себя чувствуешь? Нужна ли помощь от университета? Это может быть психологическая поддержка, материальная помощь и поддержка в учебе.

– **Нет:** Хорошо, я понимаю. В любом случае ты можешь обратиться по номеру Ситуационного центра и сообщить о каких-то сложностях, с которыми ты столкнулся, мы постараемся помочь. Оставь, пожалуйста, любой другой свой контакт, чтобы мы могли оставаться с тобой на связи.

2 Поняла. Я зафиксировал(а) твою просьбу, теперь с Центром будем решать этот вопрос и сообщим тебе, как только появится решение. Сохрани контакт Ситуационного центра ***. Ты можешь обращаться по телефону, по почте *** или писать в доступных соцсетях членам Студенческого совета в любое время. Оставь, пожалуйста, любой другой свой контакт, чтобы мы могли оставаться с тобой на связи.

Про призыв по частичной мобилизации

В соответствии с пунктом 2 статьи 18 Федерального закона от 26 февраля 1997 г. № 31-ФЗ «О мобилизационной подготовке и мобилизации в Российской Федерации»:

1. Установить, что отсрочка от призыва на военную службу по мобилизации предоставляется студентам, обучающимся по очной и очно-заочной формам обучения по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в государственных образовательных организациях, в научных организациях и получающим образование соответствующего уровня впервые.

2. Настоящий Указ вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 21 сентября 2022 г.

В связи с этим, студенты очники и очно-заочники не подлежат частичной мобилизации. Если тебе пришла повестка, сообщи ФИО, мы передадим эту информацию в соответствующее подразделение ВУЗа.

Скрипт разговора для ситуационного центра

Про перенос учебы в онлайн

По решению ректора все студенты, которые находятся за границей без возможности вернуться, могут перейти на онлайн-формат обучения. Для того, чтобы мы могли передать твой запрос ректору, напиши его на почту Ситуационного центра ***. Решение по твоему запросу будет принято в ближайшее время. Как только решение будет принято, мы сразу тебе сообщим.

Если человек пишет, что не может связаться сам: хорошо, мы зафиксировали твой запрос и в ближайшее время передадим его ректору. Как только будет информация, мы тебе сообщим.

Психологическая поддержка

В первую очередь мы рекомендуем обратиться на горячую линию Центра психологического консультирования - **. Горячая линия работает 24/7 в усиленном режиме. Опиши свою проблему специалисту, тебе окажут необходимую поддержку и дадут советы. Если тебе потребуется консультация психолога, тебя запишут оперативно на ближайшее время.

Если у человека серьезная проблема, или нужно принять какое-то решение, или описанная ситуация не похожа на то, что легко решить по горячей линии: даем контакт ** (руководитель Центра психологического консультирования **) - телеграмм **, она запишет сразу на консультацию.

Юридическая помощь

Для получения юридической помощи следует обратиться в Центр юридического консультирования или профильное правовое подразделение.

Материальная помощь

Для обращения за материальной помощью необходимо заполнить заявление и направить его в управление социальной сферы. Напиши на нашу почту **, чтобы мы направили тебе шаблон заявления и дали контакт ответственного.

Если человек пишет, что не может связаться сам: хорошо, мы зафиксировали твой запрос. Как только будет информация, мы тебе сообщим.