Благотворительная организация
НОЧЛЕЖКА
www.homeless.ru

Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка» (СПбБОО «Ночлежка»)
Санкт-Петербург, 192007, Боровая ул., д. 112 литер Б
Офис: т/ф (812) 319-37-94; соцслужба: т/ф (812) 643-24-15

Сентябрь, 2012 г.

Михаил Калашников («Мальтийская Служба Помощи»)

Помощь лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в Санкт-Петербурге, по отправке по месту проживания в другой регион

Материал сделан в рамках программы «Специализированный ресурсный методический центр для социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) в области защиты прав и комплексной помощи социально-исключенным группам населения, а именно бездомным и гражданам без регистрации», реализуемой СПбБОО «Ночлежка», при финансовой поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, при информационной поддержке Межрегиональной Сети «За преодоление социальной исключенности».

Содержание

Суть программы 2
Причины появления программы 3
Кто является получателем помощи 3
Как работает программа 4
Проблемы и их решение 6
Информирование о программе 8
Сотрудничество с другими организациями 9
Комментарий эксперта 9
Приложение: анкета клиента 10

Суть программы

Человек из другого региона приехал в Петербург на заработки или оказался в городе по какой-то другой причине[1]. В силу экстремальных обстоятельств разного рода может остаться без документов и денег. Самый простой способ помочь ему в данной ситуации – дать возможность добраться домой.

В Санкт-Петербурге в настоящее время данный вид помощи оказывается Санкт-Петербургской благотворительной католической общественной организацией «Мальтийская Служба Помощи» (www.malteser-spb.ru), при участии СПбБОО «Ночлежка», – проект «Транзит».

«Мальтийская Служба Помощи» осуществляет отправку в рамках городской Программы «Комплексные меры по профилактике правонарушений в Санкт-Петербурге» на 2009-2012 годы (а именно, п. 6. «Социальная профилактика в отношении лиц без определенного места жительства и занятий и лиц, освободившихся из мест лишения свободы»; подпункт 6.3 «Организация доставки лиц без определенного места жительства, находящихся на территории Санкт-Петербурга, в другие регионы Российской Федерации по адресу последней регистрации по месту жительства»). Программа утверждена постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 24.03.2009 №310.

Те, кто хочет уехать домой, но не отвечает условиям, установленным городской программой (см.ниже), могут получить помощь в рамках параллельной благотворительной программы.

Финансирование мероприятий за счет городского бюджета, в рамках городской Программы, осуществляется в период с февраля по ноябрь. Два оставшихся месяца – декабрь и январь (к сожалению, очень напряженных месяцев в плане востребованности данного вида помощи) – «Мальтийская Служба Помощи» этих средств лишена (это связано

[1] По всей видимости, подобная ситуация складывается во всех крупных городах с более высоким уровнем жизни, чем в провинции, и испытывающих потребность в рабочей силе.

с особенностями финансирования бюджетных программ). В течение этого периода организация производит отправку за счет средств своих иностранных доноров (параллельная собственная благотворительная программа).

Причины появления программы

Оказывая помощь бездомным людям в Санкт-Петербурге, сотрудники «Мальтийской Службы Помощи» и «Ночлежки» обнаружили, что среди них достаточно много приезжих из других городов и регионов России и ближнего зарубежья.

В подавляющем большинстве это т.н. «экономические мигранты», прибывшие в город в поисках работы. В силу различных причин они либо не находят ее, либо через какое-то время остаются без работы. Оказываются без документов и, не получив или потратив заработанное, без средств к существованию. У них нет возможности снять и оплатить жилье, и, как следствие, они пополняют ряды бездомных в Петербурге. Уехать к себе на родину или к месту постоянной регистрации, что решило бы проблему, они не могут – также по причине отсутствия у них достаточных средств и документов. Часто они не имеют возможности связаться с родственниками, и даже если им это удается, близкие оказываются не в состоянии собрать нужную сумму[2].

До 2009 года сотрудники благотворительных организаций, откликаясь на просьбы о помощи, не раз за свой собственный счет или на средства благотворителей отправляли домой граждан попавших в такое положение, но помочь всем нуждающимся они были не в силах.

Весной 2009 года в «Ночлежке» состоялась рабочая встреча представителей благотворительных организаций, оказывающих помощь бездомным, с председателем Комитета по социальной политике администрации Санкт-Петербурга. Обсуждались способы решения проблемы бездомности, виды помощи бездомным. Городские власти заинтересованы в программах, направленных на уменьшение масштабов проблемы бездомности в Санкт-Петербурге, снижение криминогенности и улучшение санитарно-эпидемиологической обстановки, и готовы на них тратить средства из городского бюджета. Сотрудница «Мальтийской службы помощи» сообщила о том, что людям из других регионов, оказавшимся в Санкт-Петербурге в трудной жизненной ситуации, нужна помощь по отправке домой.

В мае 2009 года Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга[3] провел городской конкурс на реализацию мероприятий городской программы «Оказание помощи иногородним бездомным людям и бродягам для возвращения их к местам постоянного проживания и регистрации». Конкурс выиграла «Мальтийская Служба Помощи».

Финансирование из городского бюджета покрывает, помимо обеспечения выполнения основных задач программы, затраты на зарплату двум сотрудникам организации – одному, занимающемуся приемом граждан, и второму, осуществляющему сопровождение на вокзал и контролирующему посадку на транспорт. При отправке бездомных, нуждающихся в посторонней помощи, в т.ч. инвалидов, покупается также билет (в оба конца) тому, кто будет их сопровождать.

Кто является получателем помощи

Как правило, это граждане РФ, еще не узнавшие, что такое жить на улице, или имеющие лишь краткий период уличной жизни, не утерявшие социальных навыков, активной

[2] Бывают случаи, когда человеку, в силу разных психологических обстоятельств, не хочется обращаться к родственникам или близким за помощью. Нередки ситуации, когда близких или родственников у него нет, или есть, но у них нет финансовых возможностей, или они просто не хотят помогать.

[3] Городские власти заинтересованы в программах, направленных на уменьшение масштабов проблемы бездомности в Санкт-Петербурге, снижение криминогенности и улучшение санитарно-эпидемиологической обстановки, и готовы на них тратить средства из городского бюджета.

жизненной мотивации, осознающие свое положение и желающие самостоятельно наладить свою жизнь.

Получателями помощи, за редким исключением, становятся граждане, у которых отсутствуют документы. Для подтверждения факта отсутствия документов они должны пойти в УФМС и написать заявление об утрате паспорта и там же получить талон о приеме заявления или временное удостоверение личности. Подача такого заявления предполагает процесс аннулирования прежнего паспорта. Такая перспектива не устраивает тех, кто хотел воспользоваться программой, но на самом деле имеет паспорт на руках, и тогда они не возвращаются в офис «Мальтийской Службы Помощи» для продолжения процедуры по отправке.

Также программа направлена на помощь тем, у кого есть паспорт, но в нем отсутствует штамп о наличии регистрации по месту жительства, – например, только что освободившимся из мест лишения свободы или тем, кто сумел восстановить паспорт за время пребывания в Санкт-Петербурге.

Обратившиеся за помощью граждане, имеющие паспорт со штампом о регистрации, не попадают в категорию «лиц без определенного места жительства», и им городская программа не помогает. Им предлагается связаться со своими родными или друзьями, для того чтобы те выслали им на приобретение проездных документов необходимую сумму, которую они могут получить на свой паспорт. Для тех, у кого нет такой возможности, как и для граждан Украины и Белоруссии, «Мальтийской службой помощи» создана вышеупомянутая параллельная программа, финансируемая на пожертвования. Общая процедура отправки примерно такая же, но есть существенное ограничение в средствах. В среднем, в месяц таким образом может уехать не более 10 человек.

Вся информация об участниках программы хранится в компьютерной базе. Воспользоваться помощью в рамках программы можно только один раз.

Как работает программа

1. **Прием иногородних бездомных людей** в «Мобильном медико-социально-санитарном центре»[4], выяснение их потребностей, заполнение анкет-заявлений (форму см. в Приложении).

[4] Специально оборудованный контейнер во дворе СПбБОО «Ночлежка», выполняющий функции офиса и социального пункта.

2. **Обработка полученной информации, проверка ее достоверности.**
К сожалению, программой могут попробовать воспользоваться мошенники, желающие добраться до нужного им пункта назначения за государственный счет. У сотрудника «Мальтийской Службы Помощи» не хватает времени и возможностей на тщательную проверку правдивости истории, рассказанной обратившимся человеком. А универсального простого способа нет. В целях определения достоверности сказанного сотрудник может проанализировать сведения, указанные в анкете-заявлении, в личной беседе расспросить подробно про пребывание в Петербурге, про населенный пункт, который указан в качестве места назначения, позвонить по номерам телефонов, приведенных в качестве доказательства наличия в этом населенном пункте родственников, близких.

3. **Получение отъезжающими «справки бездомного»,** дающей право на приобретение проездных документов, в Дневной социальной службе СПбБОО «Ночлежка» / Получение отъезжающими временного удостоверения личности, на которое также можно оформить проездной документ, в УФМС
«Справка бездомного» – справка о постановке на учет в качестве лица без определенного места жительства. По этой справке оформляется билет; ее регистрационный номер вносится в графу билета о документе, удостоверяющем личность.

4. **Приобретение проездных документов.**
Билет отъезжающему на руки не выдается. Как правило, билеты приобретаются на железнодорожные поезда как самый дешевый и обладающий большим количеством прямых рейсов вид транспорта.

5. **Направление отъезжающих бездомных людей на санитарную обработку.**
Это делается в интересах как самого гражданина, так и его будущих попутчиков.

6. **Обеспечение отъезжающих бездомных людей комплектом самой простой, но новой и чистой одежды** (носки, трусы, спортивный костюм и кроссовки).
Одежда подбирается в пункте Дневной социальной службы СПбБОО «Ночлежка» при наличии соответствующего размера и с учетом сезона. При отсутствии подходящей – закупается. Наличие одежды в «Ночлежке» позволяет сэкономить средства – в дальнейшем их можно потратить на приобретение билетов.

7. **Обеспечение отъезжающих бездомных людей набором продуктов в дорогу.**
Продукты в виде сухого пайка выдаются из расчета продолжительности нахождения в пути.

8. **Посадка отъезжающих бездомных людей в транспорт, контроль отправки.**
Сопровождающий не только следит за тем, чтобы человек вовремя приехал и сел в поезд, но и во время следования к вокзалу помогает разрешить возможные сложные ситуации, если, например, его подопечный будет остановлен сотрудниками правоохранительных органов. Бывают случаи, когда отъезжающему просто нужна чья-то моральная поддержка. Сопровождающий в обязательном порядке делает фотографию отъезжающего на фоне вокзального табло с соответствующей информацией и на фоне вагона, при необходимости беседует с проводником или бригадиром.

9. Отчет перед Комитетом о проделанной работе.
Ежемесячно копии проездных документов и ведомости о потраченных средствах сдаются в бухгалтерию Комитета по социальной политике, Акт о проделанной работе – чиновнику Комитета, курирующему данную программу.

Проблемы и их решение

- **Предсказать, скольким людям понадобится помощь** в отправке домой, как за год, так и в течение определенного периода; на какие расстояния они поедут (что будет влиять на стоимость билета), практически невозможно, а количество отправленных и бюджет, по городской программе, фиксированные (по количеству, должны отправить не менее 70 человек за полгода[5]), а не по факту. Реализация программы в таких условиях требует соответствующего опыта и навыков.

- **Потеря контактов в мобильных телефонах.** Люди привыкли сохранять важные контакты в адресных книгах своих мобильных телефонов. В случае кражи или потери телефона, попавший в беду человек не может связаться с близкими из своего города, которые могли бы ему помочь. Возможно, назрела потребность в информационной кампании по всей стране, предупреждающей граждан, покидающих свой город, о способах альтернативного сохранения важных контактов.

- **Трезвое состояние отправляемых.** Все обращающиеся за помощью и получающие ее, в том числе на этапе посадки в поезд, обязательно должны быть трезвыми. Об этом делается предупреждение в личной беседе и написано на обратной стороне

[5] Такое количество определяется исходя из общего бюджета программы, затрат на зарплаты сотрудников и средней стоимости проездного документа (около 3 тысяч рублей). Также нужно учитывать, что часть средств уйдет на «прожарку», приобретение одежды и продуктов.

анкеты-заявления, которое подписывается гражданином. На начальном этапе реализации программы было несколько случаев, когда на посадку отъезжающие приходили в нетрезвом состоянии, и тогда отправка отменялась. В дальнейшем информация об отказе в помощи по указанной причине распространилась и подобное больше не повторялось.

- **Проверка прибытия.** Практика показала, что установить факт того, что человек добрался до места назначения, очень трудно. Можно попросить сообщить о прибытии по телефону, но это стоит средств. К тому же, человек, добравшись до места назначения, нередко забывает об обещаниях. Послать смс дешевле, но в этом случае, как и в случае с телефонным звонком, невозможно установить, откуда послано сообщение. Идеальной представляется ситуация, в которой сотрудники «Мальтийской Службы Помощи» могли бы работать во взаимодействии с социальными службами на местах, но пока это нереально. «Мальтийская служба помощи» в этом вопросе считает более важным выполнение главной задачи программы – дать человеку возможность уехать из Петербурга.

- **Проживание до отправки.** Далеко не всегда удается приобрести билет на ближайшее время, поэтому отъезжающему нужно найти жилье на время, оставшееся до отправки. Проблема решается, если есть свободные места в приюте «Ночлежки», но так бывает далеко не всегда. В зимний период человек может переночевать в устанавливаемых «Ночлежкой» «Пунктах обогрева», опять-таки, в случае наличия мест.

- **Отправка в Калининград или города без ж/д и автобусного сообщения.**
Есть сложность с отправкой людей в Калининград или в города, с которыми отсутствует железнодорожное или автобусное сообщение. Туда можно добраться только самолетом, но при наличии временного удостоверения личности. Раньше из Петербурга в Калининград ходил паром, на который можно было посадить человека со «справкой бездомного» вместо паспорта, – теперь такого парома нет.

  При покупке билетов на временное удостоверение личности следует помнить, что оно действительно только в течение определенного срока.

- **Оплата билетов.** Ранее покупка билетов осуществлялась наличными деньгами в кассах вокзалов. Это создавало определенные неудобства, связанные с обналичиванием средств в банке, большой потерей времени на стояние в очередях и оформление документов в банке и в кассах вокзалов. С 2011 года «Мальтийская служба помощи» стала закупать билеты через одно из ведущих профильных агентств в Петербурге. Процесс предельно упростился. Запрос о наличии билетов до пункта назначения делается через интернет он-лайн, почти сразу приходит ответ с информацией о наличии мест и дате отправления, тут же делается соответствующая заявка. Оплата происходит безналичным способом. Билет в мобильный центр «Мальтийской службы помощи» доставляется курьером. Комиссионный сбор небольшой и полностью компенсирует прежние трудности, в т.ч. агентство предоставляет все необходимые отчетные документы.

- **Возможная сдача билета.** Чтобы предотвратить возможную сдачу билета и получение за него денег, использовались различные методы. Самый последний – установка на билете штампа о том, что данный билет возврату и обмену не подлежит. Штамп проставляется сотрудником «Мальтийской службы помощи». Штамп не делает билет недействительным. Время показало эффективность данной меры.

  Еще более действенным способом предупреждения сдачи билетов является приобретение электронных проездных документов. Но комиссионный сбор при приобретении таких билетов для организаций выше, чем при оформлении бумажных билетов, а также невозможно предсказать, как отнесутся проводники к посадке в

поезд по «справке бездомного» вместо паспорта и электронным билетом. (Сложности, время от времени, возникают и при посадке людей по бумажным билетам со «справкой бездомного».) Кроме того, любой электронный билет при желании можно превратить в бумажный на станции отправления и сдать в любой кассе.

- **Отношение проводников к «справке бездомного».** Во избежание недоразумений, возникающих при посадке, билеты стали приобретаться только на поезда с российскими бригадами проводников, которые могут принять «справку бездомного».

- **Проверка факта проживания человека в пункте назначения.** Ранее, чтобы установить факт проживания человека в том населенном пункте, куда он хочет уехать, сотрудник программы пытался связаться с паспортными столами, отделениями милиции, чтобы там подтвердили факт проживания, или с социальными службами, которые могли бы помочь. Тратилось очень много времени на поиски телефонов, попытки дозвониться, уходили средства на телефонные переговоры – и, как правило, безрезультатно. Более эффективным и менее затратным оказался метод проверки информации во время беседы о месте проживания (например, можно расспросить о названиях близлежащих улиц, географических и культурных объектов) – для этого сотруднику бывает достаточно сопоставить услышанное с данными, полученными из Интернета.

- **Побег человека в Москве на середине пути.** Исходя из прошлого печального опыта, при покупке билетов в отдаленные пункты назначения (находящиеся, к примеру, на Дальнем Востоке или в Восточной Сибири), выбирается маршрут, не проходящий через Москву. Бывали случаи, когда человек не доезжал до дома, а, оказавшись проездом в столице, выходил – попытать счастья в городе «больших возможностей».

За время реализации программы накопился определенный опыт, требующий анализа и поиска способов выхода из проблемных ситуаций, и тут без активного межсекторного взаимодействия, «Мальтийской службы помощи» с подразделениями различных органов исполнительной власти, не обойтись. Назрела необходимость в работающих формах совместной работы. Но пока все на стадии предварительных обсуждений.

Информирование о программе

Со временем стало ясно, что наиболее действенный способ передачи информации – «сарафанное радио»: чаще всего те, кто приходит за помощью по отправке домой, узнают о программе от других бездомных.

О программе осведомлены справочные петербургских вокзалов, районные социальные службы, администрации районных домов ночного пребывания, благотворительные организации, оказывающие помощь бездомным, консульства некоторых государств ближнего зарубежья.

Справочная информация о программе размещена в Справочнике бездомного, который выпускает СПбБОО «Ночлежка» и раздает бездомным, в пунктах благотворительного питания, на стоянках «Ночного автобуса» (мобильного пункта питания).

Массовое информирование о программе через СМИ не проводится.

Сотрудничество с другими организациями

«Мальтийская Служба Помощи» на основе договоров работает вместе с Комитетом по социальной политике Администрации Санкт-Петербурга, СПбБОО «Ночлежка», дезинфекционным отделением больницы имени Боткина.

Дезинфекционная станция выставляет счет за услуги тем, кто обратился к ним в рамках программы, и «Мальтийская Служба Помощи» этот счет оплачивает.

Также существуют неформальные связи с консульством Украины в Петербурге. Было несколько случаев, когда оно помогло с оформлением нужных документов и средствами.

У «Мальтийской Службы Помощи» имеется опыт взаимодействия с белгородской Межрегиональной общественной организацией «Милосердие и Забота», которая в своем регионе, являющимся пограничным, реализует подобную городскую программу и имеет опыт отправки не имеющих документов людей, проживающих в Украине, на родину. Бывали случаи, когда «Мальтийская Служба Помощи» отправляла своего подопечного в Белгород, где его принимали работники «Милосердия и Заботы», которые, в свою очередь, оформляли нужные документы и обеспечивали его дальнейшее следование в Украину.

В ситуации с отправкой в Украину дополнительная сложность состоит в том, что пограничные службы этой страны «справку бездомного», выдаваемую «Ночлежкой», не считают формальным документом.

Комментарий эксперта

Григорий Свердлин, директор СПбБОО «Ночлежка»[6]:

Данная программа представляется нам чрезвычайно важной, но в ее нынешнем виде далекой от идеала. В первую очередь, это вызвано требованиями к данной программе Комитета по социальной политике Администрации Санкт-Петербурга, который сейчас выделяет на нее деньги.

Так, нам кажется, что помощь по этой программе нужно предоставлять также людям, имеющим штамп о регистрации в паспорте: наличие данного штампа само по себе, конечно же, не является гарантией того, что люди могут сами или с помощью родственников собрать деньги для покупки билета домой.

Также должны быть, конечно, отменены квартальные и полугодовые «планы» по отправке – «не менее 70 человек за полгода» и т.д. Все должно определяться количеством людей, нуждающихся в отправке, и годовым бюджетом.

Указанные ограничения на данном этапе, видимо, неотделимы от государственной политики в отношении бездомности и бездомных, поэтому для тех, кто заинтересован в запуске такой программы в своем регионе, идеальным был бы вариант, если бы удалось найти средства из других, негосударственных источников.

[6] В 2010 году организация была исполнителем программы.

Приложение: анкета клиента

АНКЕТА – ЗАЯВЛЕНИЕ
человека, приехавшего в Санкт-Петербург, ставшего бездомным и желающего вернуться к месту последней регистрации или места жительства

1. ФИО_ _____
2. Дата и место рождения: _____
3. Последнее место жительства/регистрации: _____

   _____
4. Документ подтверждающий личность: _____
5. Семейное положение: **женат/замужем** **холост** **разведен(а)** **вдовец/вдова**
6. Образование: **начальное** **среднее** **средне-специальное** **высшее**
7. Специальность/профессия: _____
8. Судимость **Да** **Нет** **Погашена**
9. Краткое описание ситуации, в результате которой оказался бездомным:

   9.1. Когда приехал в Санкт-Петербург_____

   9.2. Зачем приехал _____

   9.3. Где жил, (адрес)_____

   9.4. Почему остался без документов и денег (как и где? подробно описать ситуацию)

   _____

   _____

   _____

   _____

   9.5. Где жил, когда остался без документов и денег

   _____

   9.6. Сколько времени жил, как бездомный _____

   9.7. Обращался ли в полицию с заявлением о пропаже документов **Да** **Нет**

   9.8. Если не обращался, то почему_____

   9.9. Откуда узнал о возможности уехать

10. Прошу оказать мне помощь в отъезде в

_____

_____

Для _____

11 Все имеющиеся имена, адреса и контактные телефоны родственников и знакомых :

_____

_____

_____

_____

_____

Я предупрежден(а) о том, что:

- **Проездные документы отъезжающему на руки не выдаются.**
- **Каждого отъезжающего провожает к месту отправки (вокзалы, аэропорты и пр.) сотрудник или доброволец СПб БКОО «Мальтийская Служба Помощи» .**
- **К отправке нужно прибыть в строго оговоренное с организаторами время. Опоздание более чем на 15 минут, не зависимо от обстоятельств, расценивается, как неявка.**
- **На отправку необходимо прибыть в абсолютно трезвом состоянии. Прибытие в пьяном виде расценивается, как неявка.**
- **Если по различным обстоятельствам я вновь окажусь в г. Санкт- Петербурге в подобной ситуации, то повторно в помощи по отправке мне будет отказано.**

_____

Подпись

Отметка социального работника
«Мальтийской Службы Помощи» _____ Дата:

_____