



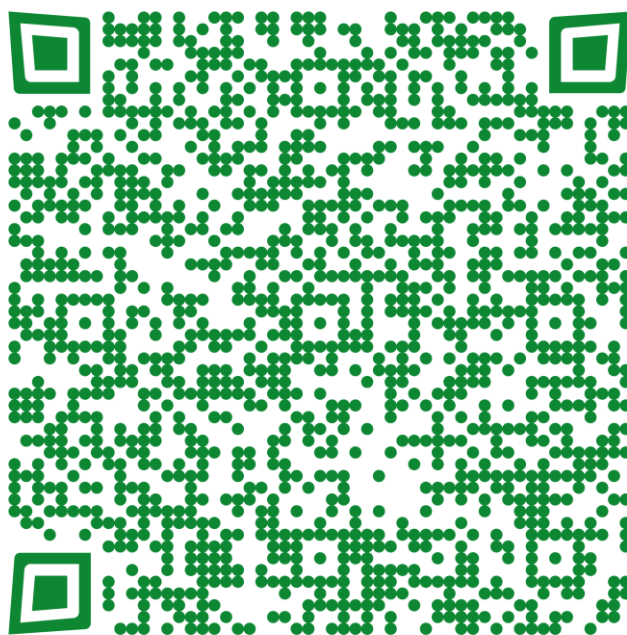
Бюджетное учреждение социального обслуживания
населения Вологодской области «Комплексный центр
социального обслуживания населения г. Череповца
и Череповецкого района «Забота»

Гайд
Алгоритмы работы специалистов учреждений социального
обслуживания Вологодской области
с членами семей участников специальной военной операции

*Пособие подготовлено в рамках работы опорно-методической площадки (ресурсного центра)
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца и Череповецкого района
«Забота» по направлению «Организация помощи членам семей участников специальной военной операции
на территории Вологодской области» на 2024 год.*

г. Череповец
2024 год

Полезные методические материалы:



Члены семей участников боевых действий остро переживают изменения, происходящие в их жизни. Это сказывается на их эмоциональном состоянии, бытовом укладе и качестве жизни в целом.

Своевременно полученная социальная помощь предотвращает развитие той ситуации, которая может значительно ухудшить положение семей. Для этого необходимо создание алгоритма работы с членами семей участников специальной военной операции, заблаговременное выявление социальных проблем и их решение, использование различных методов и технологий, внедрение инновационных форм социального обслуживания данной категории.

Данное пособие поможет вам оперативно оказать необходимую помощь.

Алгоритмы помощи при сопровождении семей участников специальной военной операции

Алгоритм действий, если военнослужащий не выходит на связь

- Находимся на связи с семьей (контролируем ситуацию), выдерживаем временные рамки 1-1,5 месяца
- Семье предоставляем АЛГОРИТМ РОЗЫСКА УЧАСТНИКА СВО (Приложение 2)
- Вместе с семьей отработываем каждый этап: помощь оформления и отправления запросов в различные ведомства (Приложение 4). Если родственники затрудняются в отправке электронных запросов, от их имени отправляет координатор
- Контролируем ситуацию (получение ответов от ведомств и консультируем о дальнейших действиях)
- Сопровождение семьи и оказание помощи в сложившейся ситуации (психологическая, юридическая, натуральная (продуктовые наборы))

Военнослужащий находится в госпитале по ранению

- Информирование по выплатам - Чек лист (Приложение 3)
- При необходимости предоставляем транспорт и встречаем на вокзале города для места пребывания в отпуск по ранению, предоставляем технические средства реабилитации
- Для реабилитации бойца оказываем содействие в оформлении поступления в медицинские организации
- Сопровождение семьи и оказание содействия на каждом этапе

Военнослужащий ЧВК вернулся из зоны проведения СВО (получение инвалидности)

- Содействие в записи на прохождение медицинской комиссии
- Контроль на каждом этапе, при необходимости сопровождение, предоставление транспорта до медицинского учреждения и предоставление ТСР
- Заключение врачебной комиссии выдается по общему заболеванию

- Для протезирования бионическими протезами связываемся с центром протезирования СКОЛКОВО, направляем ИПРУ
- СКОЛКОВО организует онлайн-консультацию с бойцом и дает рекомендации для внесения изменений в ИПРУ
- Боец подает документы после внесения изменений в ИПРУ в МФЦ.
- СФР назначает торги для протезирования либо выдают сертификат
- Военнослужащий ждет вызов
- Сопровождение на каждом этапе

Не поступают федеральные выплаты военнослужащему

- Выясняем оформлен или нет личный кабинет у военнослужащего, при необходимости предоставляем инструкцию по регистрации в личном кабинете
- После регистрации боец формирует в личном кабинете расчетные листки за необходимый ему период. В зависимости от начислений в листке, обращается либо к командиру части, либо готовим письмо (форма в личном кабинете) Единый Расчетный Центр с описанием проблемы
- При необходимости готовим обращение в прокуратуру от имени бойца
- Сопровождение на каждом этапе

Поступление детей участников СВО в ВУЗ и СПО (Вологодская область)

- ВУЗ - 10% от бюджетных мест, в рамках квоты по результатам ЕГЭ
- СПО при наличии аттестата, вне конкурса
- Уточняем наличие льготы, предоставление справки в ВУЗы форма на сайте Минобороны (№МН-5/176754 от 02.06.2023г выдает командир части, либо Военкомат на основании справки подтверждающей участие в СВО мобилизованным, либо запрос по системе Алушта в в/ч контрактникам) (Приложение 4)
- Сопровождение на каждом этапе

Алгоритмы действий куратора при сопровождении семей участников специальной военной операции

1. Содействие в оформлении (перевод) ребенка в детский сад/учебное учреждение:

- Обращение
- Специалист выясняет информацию о наличии прав на льготу (мобилизация, контракт), а так же о наличии справки о мобилизации, либо об участии в СВО для контрактников.
- Передать данную информацию в комплексный центр социального обслуживания (будет работать координатор)
- После работы координатора, контроль ситуации.

2. Содействие в госпитализации, приема узкопрофильных специалистов

- Обращение.
- Уточнение информации об обращении к участковому терапевту (есть ли направление медицинской организации).
- Если нет, то связываемся с регистратурой для записи на прием к терапевту.
- При необходимости участникам СВО и инвалидам предоставляем транспорт до медицинского учреждения.
- Контроль ситуации, при трудностях сообщать в каб. 16, БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»

3. Содействие в предоставлении ежемесячной денежной компенсации на коммунальные услуги

- Обращение
- Специалист уточняет у гражданина наличие права на получение ежемесячной денежной компенсации (Удостоверение ВБД, наличие доверенности в случае обращения представителя).
- Специалист информирует, что заявление для получения ежемесячной денежной компенсации представляется в МФЦ либо через ЕПГУ.
- В случае возникновения вопросов специалист рекомендует обратиться за консультацией в Центр социальных выплат т. 57-86-39
- Специалист контролирует результат предоставления ежемесячной денежной компенсации.

4. Содействие в получении путевки в лагерь для ребенка

- Обращение
- Специалист выясняет о наличии прав на льготу (справка о мобилизации, либо об участии в СВО для контрактников), путевки предоставляются один раз в год в лагеря Вологодской области.
- Направляются в «РОСТОК» для оформления путевки т. 28-65-85
- Контроль специалиста.

5. Содействие в оформление ребенка в организации дополнительного образования.

- Обращение
- Специалист выясняет о наличии прав на льготу (справка о мобилизации, либо об участии в СВО для контрактников, наличие сертификата на доп. образование)
- Специалист предоставляет перечень организаций, работающих по сертификату (см. памятку от управления образования о перечне организаций).
- Контроль специалиста.

6. Содействие в поступлении в ВУЗ

- Обращение
- Специалист выясняет о наличии прав на льготу (справка о мобилизации, либо об участии в СВО для контрактников) и наличии справки № МН-5/176754 от 02.06.2023г (её выдает Министерство обороны либо командир части, либо Военкомат на основании справки подтверждающей участие в СВО (образец справки размещен на сайте Министерства обороны) Возможно на 2024 год будет изменена форма справки, уточнять информацию в каб.16, ЗАБОТА
- Заявитель предоставляет пакет документов в приемную комиссию учебного заведения.
- Контроль специалиста.

7. Содействие в оформлении бесплатного питания и проезда детей, группы продленного дня, посещение детского сада

- Обращение
- Специалист выясняет информацию о наличии прав на льготу (мобилизация, контракт), а так же о наличии справки о мобилизации, либо об участия в СВО для контрактников.

- Заявитель предоставляет, справку участника СВО в школу/детский сад (категории имеющие право на льготу: дети, пасынки, падчерицы, братья, сестры участников СВО - только школы/сады и на территории Череповца)
- При оформлении бесплатного проезда, заявитель получает транспортную карту в МФЦ т.77-70-10 (уточнение списков)
- Контроль специалиста.

8. Содействие по постановке на очередь по получению земельных участков ВБД:

- Обращение
- Специалист выясняет информацию о наличии прав на льготу (Постановка на учет граждан, осуществляется при одновременном наличии следующих условий:1) военнослужащий на день подачи заявления о постановке на учет зарегистрирован по месту жительства либо по месту пребывания на территории Вологодской области; 2) военнослужащий удостоен звания Героя Российской Федерации или награжден орденом Российской Федерации, знаком отличия ордена Святого Георгия - Георгиевским Крестом, медалью ордена «За заслуги перед Отечеством», медалью «За отвагу», медалью «За храбрость», медалью Суворова, медалью Ушакова, медалью Жукова, медалью Нестерова - за заслуги, проявленные в ходе участия в специальной военной операции, начиная с 24 февраля 2022 года; 3) военнослужащий является ветераном боевых действий.)
- При необходимости специалист записывает на консультацию в комитет по управлению имуществом города т. 77-11-35 МЭРИЯ г. Череповца
- Контроль специалиста.

9. Содействие в получении региональных выплат (контрактникам, проходящим военную службу в Вооруженных Силах России и войсках Росгвардии - единовременная выплата 100 тыс. руб. и ежемесячная выплата 10 тыс. руб.; вне зависимости от степени тяжести ранения - единовременная выплата 100 тыс. руб. Речь идёт как о военнослужащих, так и добровольцах и сотрудниках ЧВК, участникам СВО в составе добровольческих формирований и ЧВК - единовременная выплата 100 тыс. руб.)

- Обращение

- Специалист выясняет информацию о наличии прав на льготу (контракт, справка об участии в боевых действиях, справка о ранении, доверенность)
- При необходимости специалист записывает на консультацию в Центр Социальных Выплат.
- Контроль специалиста

10. Содействие в организации санаторно-курортного лечения участникам СВО, находящимся в отпуске

- Обращение
- Специалист направляет в поликлинику по месту жительства за справкой 070-у (при необходимости записывает на прием)
- Со справкой боец направляется в санатории г. Череповца: Адонис, Родник, где подбирают индивидуальную программу лечения (при необходимости специалист оказывает содействие в записи военнослужащего в санаторий).
- Контроль специалиста

11. Общие рекомендации

- Если не выходит на связь более 1 месяца участник СВО, необходимо передать паспорт в ЗАБОТУ каб.16, с соответствующей пометкой.
- Если поступила информация о гибели участника СВО, не звонить семье, необходимо передать паспорт в ЗАБОТУ каб.16, с соответствующей пометкой.
- Если поступила информация о демобилизации необходимо передать паспорт в ЗАБОТУ каб.16, с соответствующей пометкой.
- Если поступила информация о самовольном оставлении войсковой части или госпиталя, необходимо передать паспорт в ЗАБОТУ каб.16, с соответствующей пометкой.
- Если поступила информация о ранении участника СВО, необходимо сообщить информацию в ЗАБОТУ каб.16, в дальнейшем контролировать вопрос о получении всех выплат за ранение бойцом (фиксировать в электронном паспорте факт получения выплат)

Слова поддержки в ситуации кризисного консультирования

При первичной беседе

- «Добрый день! Вам звонят из Комплексного центра «Забота». Мы работаем с семьями участников СВО»
- «Удобно ли Вам сейчас говорить/беседовать»
Если «да», продолжить разговор; если «нет» сказать, что вы перезвоните позже.
- «Меня зовут... (ФИО) Я специалист, который будет курировать вашу семью. Мой номер телефона... Также запишите телефон горячей линии нашего учреждения 8-911-547-25-05».
- Далее информируем по текущим вопросам.
- «Есть ли у вас сейчас какие-то вопросы? Нужна ли помощь в чем-либо?»
Далее информирование, если вы знаете ответы на вопросы собеседника/либо «Я уточню информацию и перезвоню Вам сегодня/завтра..»

При дальнейшем сопровождении

- «Добрый день! Это (ФИО), ваш куратор из Комплексного центра «Забота».
- «Вам удобно говорить?»
Если «да», продолжить разговор; если «нет» сказать, что вы перезвоните позже.
- Не задавать традиционный вопрос «Как у вас дела?» а спросить «Есть ли у вас в настоящее время какие-либо вопросы, трудности? Нужна ли Вам помощь?» (уточнить, что именно)
Далее информирование, если вы знаете ответы на вопросы собеседника/либо «Я уточню информацию и перезвоню Вам сегодня/завтра..»

Примечания

При вспышке агрессии:

- «Я слышу, что у вас сейчас много негативных чувств. И у вас действительно есть основания злиться»
- «Я готова Вас выслушать» (если у специалиста есть эмоциональные и временные ресурсы)

- Если специалисту тяжело выслушивать негативные чувства клиента «Я вижу, что вы очень переживаете, встревожены. Вы можете получить консультацию психолога. Я могу передать ваши данные службе, которая работает с семьями участников СВО».

- вежливо завершить беседу «Я слышу, что Вам сейчас трудно разговаривать. Я перезвоню Вам позже».

При желании, чтобы им больше не звонили

- «Я услышала Вас, что беспокоить Вас больше не нужно»

- «При возникновении вопросов или трудностей не оставайтесь без поддержки и обращайтесь за помощью в службы, которые занимаются вопросами поддержки членов семей участников СВО. Также Вы можете позвонить мне, когда Вам будет это необходимо»

При использовании со стороны клиента оскорбляющих слов или фраз

- «Я нахожусь при исполнении служебных обязанностей и звоню Вам, чтобы донести необходимую информацию...».

- вежливо завершить беседу «Я слышу, что Вам сейчас трудно разговаривать. Я перезвоню Вам позже».

При депрессивных мыслях, слезах клиента и пр.

- «Я вижу/слышу, что вам сейчас требуется поддержка... Есть ли сейчас с Вами рядом человек, который может Вас поддержать после нашего разговора?»

- «Сейчас Вам важно сохранять спокойствие, подышать (сделать глубокий вдох и выдох), выпить стакан воды или сладкий чай, открыть окно или выйти на улицу и прогуляться вокруг дома»

- при экстренной необходимости «Может быть Вам нужно вызвать врача или скорую помощь?»

- «Помните. Когда Вам плохо или тяжело, звоните в любое время на телефон горячей линии психологической поддержки для семей участников СВО. Вместе с психологом Вы сможете обсудить ваши чувства и переживания».

Если собеседник делится информацией о том, что участник СВО ранен/погиб или от него длительное время нет связи

- «Я Вам сочувствую/соболезную»

- «Есть ли рядом с Вами сейчас кто-то из близких, кто может Вас поддержать?»

- «Какая помощь Вам сейчас требуется?»

- «Звоните мне при необходимости»

Запрещенные фразы в ходе беседы

«Не переживайте! Все будет хорошо!»

«Я Вас понимаю»

«Вы можете с этим справиться. Вы сильная женщина...»

«Держитесь!»

«Кому то еще хуже, чем Вам»

«А у меня/других...» (рассказ о чужих проблемах)

«Мыслите позитивно»

Уместные фразы для поддержки

«Вы имеете право на помощь и поддержку»

«Могу ли я Вам сейчас чем-то помочь?»

«Я могу Вас сейчас выслушать»

«Я Вас внимательно слушаю и записываю ваши вопросы. Как только поступит нужная информация, я Вам перезвоню»

«Я услышала, что Вы уже многое сделали, чтобы решить какую-то трудность/проблему»

«Я Вам сочувствую, что ситуация складывается так непросто»

Важно, после завершения разговора в социальных паспортах сделать пометку об эмоциональном состоянии члена семьи участника СВО, либо о том, чтобы дальше их не беспокоили.

АЛГОРИТМ РОЗЫСКА УЧАСТНИКА СВО. Действия семьи.

I этап

По законодательству розыск осуществляет военная часть, в которой проходил службу военнослужащий на момент возникшей ситуации.

Заявление заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложенных документов направляется Почтой России по адресу войсковой части на имя командира.

Чек сохранить, так как по трек-номеру можно отследить дату получения. Ответ на запрос в течение 30 дней с даты получения.

II этап

Если родственники считают действия военной части недостаточными, необходимо дополнительно обратиться в иные структуры.

ВАЖНО! В обращении должна быть указана следующая информация:

1. ФИО/дата рождения/позывной/адрес регистрации/проживания;
2. Статус (мобилизованный, доброволец, служба по контракту);
3. Личный номер (номер жетона);
4. Военная часть, полк, рота, батальон;
5. Дата мобилизации/подписания контракта;
6. Последняя дата выхода на связь;
7. Особые приметы;
8. Информация от сослуживцев, их контактные данные;
9. Предполагаемое или точно известное место, где в последний раз видели участника СВО;
10. Контактные данные родственников (ФИО, степень родства, электронная почта, почтовый адрес, телефон)
11. К обращениям родственникам (родители/супруги) необходимо приложить копии: паспорта и свидетельства, подтверждающего степень родства.

1. Электронная приемная Министерства обороны:

https://letters.mil.ru/electronic_reception/request/natural.htm

2. Военкомат, откуда был мобилизован участник СВО:

Отдел военного комиссариата Вологодской области по городу Череповцу и Череповецкому району: 162623, Вологодская область, г. Череповец, ул. Краснодонцев д. 118

3. Военная прокуратура:

119160, г. Москва, пер. Хользунова, д.14

Электронная приемная: <https://gvp.gov.ru/gvp/reception>

4. Главное военное следственное управление Следственного комитета Российской Федерации

119160, г. Москва, К-160, пер. Хользунова, д. 14.

Электронная приемная: <http://gvsu.gov.ru/appeals-from-citizen/GVSU/>

5. Главное управление военной полиции Министерства обороны Российской Федерации

Адрес: 119160, город Москва, ул. Знаменка, дом 19.

6. Уполномоченные по правам человека:

- в Российской Федерации Москалькова Т.Н. Электронная приемная: <https://ombudsmanrf.org/appeal>

- в Вологодской области Димони О.А.

Интернет-приемная: https://up.gov35.ru/?page_id=19

Почтовый адрес: 160000, г. Вологда, ул. Пушкинская, д.20, каб.3

E-mail: Up@gov35.ru

Адрес сайта: <http://up35.ru>

Телефон\факс: (8172) 23-00-20.

7. Международный комитет красного креста. Заполнить форму на официальном сайте: <https://uruprecase.powerappsportals.com/ru-RU/create-request/>

III этап

Взаимодействие с госпиталями Министерства обороны Российской Федерации, больницами, расположенными на территории ДНР, ЛНР, Запорожской, Херсонских областей.

Цель обращения – получить информацию о возможном нахождении бойца в госпитале.

Полный список госпиталей Министерства обороны Российской Федерации указан на официальном сайте Министерства обороны Российской Федерации <https://sc.mil.ru/social/health/hospitals.htm>

Взаимодействие с госпиталями:

- обращение по телефонам, указанным в разделе «Контакты» каждого госпиталя;
- направление запросов по электронной почте;
- обратиться к волонтерам, которые взаимодействуют с госпиталями;
- обратиться в военкоматы с просьбой направить запросы в госпитали.

Примечание:

- К электронным запросам, приложить документы, подтверждающие родство либо полномочия на представление интересов.
- Подготовиться к разговору по телефону: написать и положить перед собой «шпаргалку» с основной информацией про военнослужащего. Положить рядом ручку и листок, чтобы записывать, в случае необходимости, получаемую информацию (телефоны, специалисты, куда обращаться и т.д.).

Чек-лист по выплатам
по ранению участника специальной военной операции

ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ	да/дата выплаты примерная	нет (причина)
Участникам СВО за любое ранение 3 млн.руб. (документы оформляет госпиталь, сроки выплат законом не установлены)		
Участникам СВО страховая часть СОГАЗ за ранение от степени тяжести ранения (документы согласно приказу РФ 755 направляет в/ч после ВВК)		
Единовременное пособие при увольнении негодными по ВВК – 3 131 729,56 рублей		
РЕГИОНАЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ		
Вне зависимости от степени тяжести ранения - единовременная выплата 100 тыс. руб. Речь идёт как о военнослужащих, так и добровольцах и сотрудниках ЧВК (Центр социальных выплат)		
Единовременная денежная выплата 500 тысяч рублей. Уволенным со службы по причине признания их военно-врачебной комиссией не годными к дальнейшему прохождению службы вследствие увечья		

Бланки заявлений на розыск



Образец справки для поступления ребенка в учебные заведения

