



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

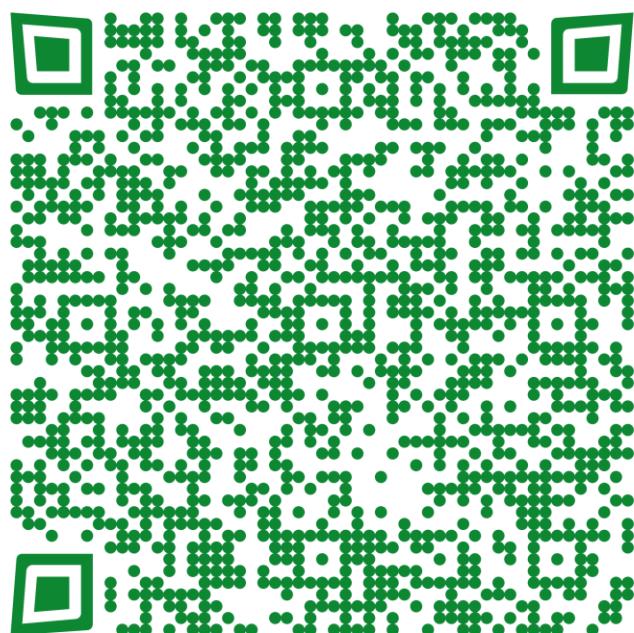
## Гайд

### **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 месяц
- Семье предоставляем АЛГОРИТМ РОЗЫСКА УЧАСТНИКА СВО (Приложение 2)
- Вместе с семьей отрабатываем 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 (переводе) 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 участия 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 оставлениивойсковой 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 помошь 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 помошь?»  
*(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 помошь 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 осуществляют 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 адресувойской 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/позвывной/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](https://letters.mil.ru/electronic_reception/request/natural.htm)

**2. Венкмат, 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](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://igruprecase.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**

