

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

по работе комиссий по оказанию помощи ветеранам боевых действий,  
участникам специальной военной операции и членам их семей

---

г. Екатеринбург

### I. Общие положения.

#### 1. Используемые термины и определения:

**Комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях** – комиссии по оказанию помощи ветеранам боевых действий, участникам специальной военной операции (СВО) и членам их семей под председательством заместителей глав муниципальных образований с участием представителей систем социальной политики, здравоохранения, образования, занятости населения, Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, муниципального штаба Общероссийской акции взаимопомощи #МыВместе, военного комиссариата, ветеранских организаций и конфессий, представленных на территории муниципального образования.

**Центры социальной адаптации ветеранов боевых действий и членов их семей** – площадки при комиссиях по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях, предназначенные для приема ветеранов боевых действий, участников СВО и членов их семей по принципу «одного окна». В Центрах должны быть созданы удобные условия для граждан, обеспечена дружелюбная атмосфера, которая поможет участникам СВО и семьям военнослужащих чувствовать себя комфортно.

**Специалисты – координаторы случая** – специалисты расположенных на территории муниципального образования организаций социальной политики, здравоохранения, образования, культуры или волонтеры, осуществляющие индивидуальное сопровождение трудных жизненных ситуаций, с которыми ветераны боевых действий, участники СВО и члены их семей обращаются в комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях.

**Подразделение-координатор** – Центр социальной адаптации ветеранов боевых действий и членов их семей в составе Государственного казенного учреждения Свердловской области «Областной информационно-расчетный центр» (учреждение, подведомственное Министерству социальной политики Свердловской области).

**Специализированная информационная система** – комплекс электронных сервисов «Помощь ветеранам боевых действий» в рамках ведомственной информационной системы Министерства социальной политики Свердловской области «Социальное обслуживание населения». Для работы специалистов система доступна по ссылке: <http://10.131.20.12:8080/ords/f?p=221>

2. Основной целью проводимой работы является предоставление всесторонней помощи ветеранам боевых действий, участникам специальной

военной операции (СВО) и членам их семей по принципу «одного окна» с возможностью комфортного разрешения имеющихся у граждан проблем непосредственно в муниципальных образованиях по месту их жительства (пребывания).

II. Порядок организации работы комиссий по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях.

### 3. Общий алгоритм работы



4. Функции комиссий по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях:

организация очного приема в центрах социальной адаптации ветеранов боевых действий и членов их семей, консультирования ветеранов и членов их семей по принципу «одного окна»;

консультирование ветеранов и членов их семей по телефону;

индивидуальное сопровождение трудных жизненных ситуаций ветеранов и членов их семей;

разработка планов мероприятий по оказанию помощи обратившимся ветеранам боевых действий и членам их семей;

организация предоставления социально значимых услуг и мер поддержки;

привлечение ресурсов местных сообществ к решению трудных жизненных ситуаций;

выявление и передача в подразделение-координатор индивидуальных сложных ситуаций, не решаемых на местном уровне;

учет проводимой работы в специализированной информационной системе.

5. Подготовительные действия, необходимые для выполнения функций комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальном образовании:

5.1. Организовать работу центра социальной адаптации ветеранов боевых действий и членов их семей, определить график и порядок его работы;

5.2. Определить телефон «горячей линии», организовать его работу;

5.3. Обеспечить размещение на сайте администрации муниципального образования:

- ссылки на сервис специализированной информационной системы, позволяющий принимать обращения граждан в комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях: <https://isson2.msp.midural.ru/ords/f?p=220>

- информацию о работе комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальном образовании, центра социальной адаптации ветеранов боевых действий и членов их семей, телефона «горячей линии».

5.4. Определить секретаря (секретарей) комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальном образовании из числа представителей системы социальной политики (далее – секретарь комиссии). Секретарю комиссии получить учетную запись для работы в специализированной информационной системе (учетные записи секретарям комиссий предоставляются Государственным казенным учреждением социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» по запросам на адрес электронной почты: [info@uralsocinform.ru](mailto:info@uralsocinform.ru), тел. (343) 321-66-44. Учетные записи иным членам комиссии и специалистам-координаторам случая выдаются секретарем комиссии.

5.5. Определить специалистов-координаторов случая в муниципальном образовании.

6. Функции подразделения-координатора:

методическое сопровождение работы комиссий по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях;

сопровождение индивидуальных сложных ситуаций на основе межведомственного взаимодействия (ситуации передаются от комиссий по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях);

организация общего учета проводимой работы в системе оказания помощи ветеранам боевых действий, участникам СВО и членам их семей;

текущий мониторинг работы комиссий по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях на основе данных, вносимых комиссиями по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях в специализированную информационную систему;

подготовка аналитических и статистических материалов об оказании помощи ветеранам и членам их семей, в том числе по результатам анализа работы комиссий по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях.

### III. Обработка обращений граждан комиссиями по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях.

#### 7. Скрипт обработки обращений граждан в комиссии по оказанию помощи ветеранам в муниципальных образованиях:

##### 7.1. Гражданин подает обращение в комиссию по оказанию помощи ветеранам в муниципальном образовании.

Обращение может быть подано:

- очно при обращении в центр социальной адаптации ветеранов боевых действий и членов их семей;
- по телефону «горячей линии»;
- через специализированную информационную систему (сервис подачи обращения: <https://isson2.msp.midural.ru/ords/f?p=220>)

The screenshot shows the main interface of the 'Помощь ветеранам боевых действий' (Help for veterans of military actions) website. The header includes the site logo and a 'Начало' (Home) link. The main heading is 'ПОМОЩЬ ВЕТЕРАНАМ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ — РЕАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ!' (Help for veterans of military actions — REAL help!). Below this, a welcome message states: 'ПРИВЕТСТВУЕМ ВАС НА ПОРТАЛЕ ПОМОЩИ ВЕТЕРАНАМ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ. Если Вы военнослужащий или родственник (представитель) военнослужащего и Вы попали в трудную жизненную ситуацию и нуждаетесь в помощи, Вы можете здесь подать заявку или заказать звонок.' (We welcome you to the portal of help for veterans of military actions. If you are a serviceman or a relative (representative) of a serviceman and you have fallen into a difficult life situation and need help, you can here submit an application or order a call.)

The main content area is divided into three sections:

- Выберите муниципальное образование, в комиссию которого подается обращение или заказывается звонок** (Select the municipal formation to which the application is submitted or the call is ordered). A dropdown menu shows 'Арамильский городской округ Свердловской области' (Aramil'skiy municipal district of the Sverdlovsk region).
- Сведения о комиссии в которую подается обращение** (Information about the commission to which the application is submitted). It lists the 'Комиссия по МО Арамильский городской округ Свердловской области' (Commission for the Aramil'skiy municipal district of the Sverdlovsk region) with contact details: 'Свердловская обл., Арамиль г, 1 Мая ул, д. № 12 оф. 2', phone '8(343)385-32-81', email 'adm@aramilgo.ru', and hours 'пн - пт 8:00 - 17:00; перерыв с 12:00 - 13:00'.
- Подать обращение** (Submit application) and **Заказ звонка комиссии** (Order call to the commission). Both sections have a large circular button: 'ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ' (Submit application) and 'ЗАКАЗАТЬ ЗВОНОК' (Order call).

On the right side, there is a QR code and a link to download the mobile application for Android: 'СКАЧАЙТЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ANDROID'.

При подаче обращения очно или по телефону, секретарь комиссии регистрирует обращение в специализированной информационной системе.

The screenshot shows the 'ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ' (Application submission) form on the 'Помощь ветеранам боевых действий' website. The header includes the site logo and a 'Начало' (Home) link. The main heading is 'ПОМОЩЬ ВЕТЕРАНАМ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ — ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ' (Help for veterans of military actions — APPLICATION SUBMISSION). Below this, a note states: 'Если Вы являетесь представителем военнослужащего, ОБЯЗАТЕЛЬНО, при заполнении заявления отметьте опцию "Заявителем (лицом, подающим заявление) является представитель военнослужащего" и укажите сведения о себе. В том случае, если Вы военнослужащий, заполнять сведения о заявителе не требуется.' (If you are a representative of a serviceman, OBLIGATORILY, when filling out the application, mark the option "The applicant (person submitting the application) is the representative of the serviceman" and indicate your details. In that case, if you are a serviceman, filling out details about the applicant is not required.)

The form fields are organized as follows:

- Фамилия военнослужащего** (Serviceman's surname), **Имя военнослужащего** (Serviceman's name), **Отчество военнослужащего** (Serviceman's patronymic), and **Дата рождения** (Date of birth).
- СНИЛС** (SNILS), **Телефон** (Phone), and **Электронная почта** (Email).
- A checkbox: ☐ **Заявителем (лицом, подающим обращение) является представитель военнослужащего** (The applicant (person submitting the application) is the representative of the serviceman).
- A large text area: **Пожалуйста, опишите Вашу ситуацию, используя не более 1000 символов** (Please, describe your situation, using no more than 1000 characters).

At the bottom, there are two buttons: 'Вернуться назад' (Go back) and 'Зарегистрировать' (Register).

7.2. Секретарь комиссии закрепляет за обращением специалиста-координатора случая;

7.3. Специалист-координатор случая устанавливает контакт с заявителем, уточняет жизненную ситуацию, послужившую причиной обращения, при необходимости дополняет и корректирует информацию об обращении в специализированной информационной системе.

Фамилия, Имя, Отчество	Дата рождения	СНИЛС	Контактный телефон	Контактный e-mail	Связь с родителем
Иванов Иван	01.01.1998	+7900 555	@mail.com		Другая степень родства, свойства (иная степень родства)

В дальнейшем специалист-координатор случая поддерживает контакт с обратившимся гражданином, сопровождая его жизненную ситуацию и обеспечивая его взаимодействие с комиссией по оказанию помощи ветеранам в муниципальном образовании, с организациями, предоставляющими помощь.

7.4. Секретарь комиссии вводит в специализированную информационную систему план мероприятий по оказанию помощи обратившемуся гражданину, определенный комиссией по оказанию помощи ветеранам в муниципальном образовании;

7.5. По мере исполнения запланированных мероприятий, секретарь комиссии закрывает их в специализированной информационной системе;

Мероприятие, исполненное в рамках обращения	Исполнитель мероприятия	Период исполнения	Заседание комиссии	Статус исполнения
Новое мероприятие №1	Исполнитель мероприятия №1	-	Заседание комиссии от 05.04.2023	Исполнено

7.6. При разрешении трудной жизненной ситуации, послужившей причиной обращения, секретарь комиссии закрывает обращение в специализированной информационной системе.

Если ситуация не может быть в полной мере разрешена на местном уровне, секретарь комиссии передает обращение в подразделение-координатор через специализированную информационную систему.

8. Контакты подразделения-координатора:

Телефон: 8(343) 227-32-02

Электронная почта: csavbd@yandex.ru

Адрес в сети Интернет: <https://oirc.midural.ru/centr-socialnoy-adaptacii-veteranov-boevyh-deystviy-i-chlenov-ih-semey.html>

9. Методическое сопровождение работы специализированной информационной системы осуществляется Государственным казенным учреждением социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»

Телефон: (343) 321-66-44

Электронная почта: info@uralsocinform.ru