

## 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) 331-56-77). 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 website interface for 'Помощь ветеранам боевых действий' (Help for veterans of military actions). The page title is 'ПОМОЩЬ ВETERANAM БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ — РЕАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ!'. Below the title, there is a greeting and a brief explanation of the portal's purpose. The main content area contains a form with two sections:

- Выберите муниципальное образование, в комиссию которого подается обращение**: A dropdown menu is currently set to 'Муниципальное образование город Алапаевск'. Below it, there is a note: 'Выберите муниципальное образование (город, населенный пункт) в котором Вы проживаете для подачи обращения в комиссию по помощи ветеранам боевых действий'.
- ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ**: A prominent red circular button with the text 'ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ' and a smaller red button below it with the text 'Подать обращение'.

Below the form, there is a section titled 'Сведения о комиссии в которую подается обращение' (Information about the commission to which the application is submitted). It lists the following details for the 'Комиссия по Алапаевскому МО':

- 📍 Свердловская обл., Алапаевск г, Ленина ул, д. № 18
- ☎ 2-18-90, 834346 2-14-23
- ✉ mo-alapaevsk@mail.ru
- 🕒 вт, чт с 9.00 до 17.00 с 13.00 до 14.00 обед

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

**ПОМОЩЬ ВЕТЕРАНАМ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ — ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ**

Если Вы являетесь представителем военнослужащего, ОБЯЗАТЕЛЬНО, при заполнении заявления отметить 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.

Фамилия военнослужащего \*  
Имя военнослужащего \*  
Отчество военнослужащего  
Дата рождения \*

СНИЛС  
Телефон  
Электронная почта

Заявителем (лицом, подающим обращение) является представитель военнослужащего

Пожалуйста, опишите Вашу ситуацию, используя не более 1000 символов

[Вернуться назад](#) [Зарегистрировать](#)

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.

**ПОМОЩЬ ВЕТЕРАНАМ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ**

Сведения о военнослужащем

ИВАНОВ ИВАН 01.01.1988

Адрес М/Ж: Свердловская обл., Алапаевск г. Герцена ул. А, № 1 кв. 2

СНИЛС: +7800 555 | @mail.com

Вид военнослужащего \* (НЕ УСТАНОВЛЕН) | Статус военнослужащего \* (НЕ ОПРЕДЕЛЕН)

Дата призыва | № В/Ч | Муниципалитет

Сведения о родственниках и законных представителях военнослужащего

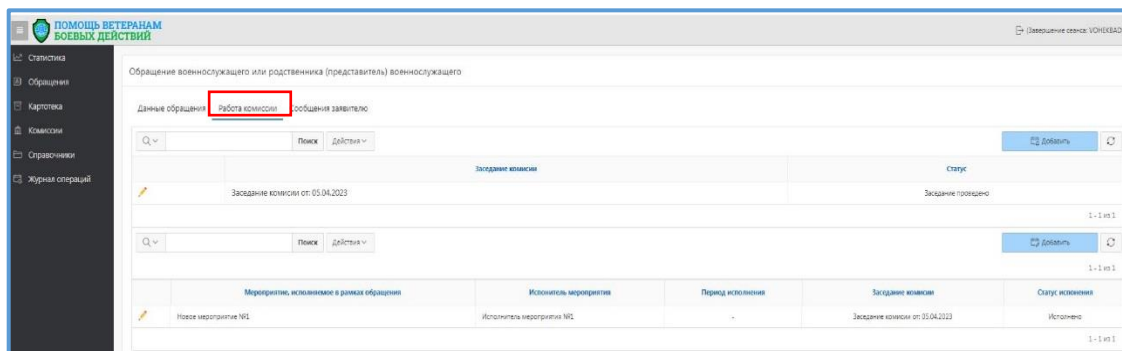
Фамилия, Имя, Отчество	Дата рождения	СНИЛС	Контактный телефон	Контактный e-mail	Связь участка
Иван Кудачин	02.01.1977		+750 646 6		Другая степень родства, свойства (иная степень родства)

[Закреть](#) [Удалить](#) [Сохранить](#)

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;



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) 227-30-02

Электронная почта: csavbd@egov66.ru

Адрес в сети Интернет: <https://oirc.midural.ru/centr-socialnoy-adaptacii-veteranov-boevykh-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) 331-56-77

Электронная почта: info@uralsocinform.ru