

**Порядок организации
оказания психологической, психолого-педагогической помощи участнику
(ветерану) специальной военной операции и (или) члену его семьи,
направленному в центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи на консультацию из Государственного фонда
поддержки участников специальной военной операции «Защитники
Отечества»**

1. Основные положения

1.1. Порядок организации оказания психологической, психолого-педагогической помощи участнику (ветерану) специальной военной операции (далее – СВО) и (или) члену его семьи, направленному в центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее – ППМС-центр) на консультацию из Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее соответственно – Порядок, Фонд) регламентирует деятельность по оказанию психологической, психолого-педагогической помощи, в том числе экстренной и кризисной помощи, участнику (ветерану) СВО и (или) члену его семьи на основании Договора об оказании психологической, психолого-педагогической помощи участникам (ветеранам) специальной военной операции и членам их семей (далее – Договор).

1.2. Под «участниками (ветеранами) СВО и (или) членами их семей» в соответствии с подпунктом «в» и подпунктом «г» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 № 232 «О создании Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» понимаются:

1.2.1. ветераны боевых действий, принимавшие участие (содействовавшие выполнению задач) в СВО на территориях Донецкой Народной Республики (далее – ДНР), Луганской Народной Республики (далее – ЛНР) и Украины с 24 февраля 2022 г., на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 г., уволенные с военной службы (службы, работы);

1.2.2. лица, принимавшие в соответствии с решениями органов публичной власти ДНР, ЛНР участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил ДНР, Народной милиции ЛНР, воинских формирований и органов ДНР и ЛНР, начиная с 11 мая 2014 г.;

1.2.3. члены семей лиц, указанных в пунктах 1.2.1, 1.2.2 настоящего Порядка, погибших (умерших) при выполнении задач в ходе СВО, члены семей лиц, указанных в пунктах 1.2.1, 1.2.2 настоящего Порядка, умерших после увольнения с военной службы (службы, работы), если смерть таких лиц наступила вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных ими при выполнении задач в ходе СВО (боевых действий);

1.2.4. при этом членами семей лиц, указанных в пунктах 1.2.1, 1.2.2 настоящего Порядка, признаются:

супруг (супруга);

дети, не достигшие возраста 18 лет;

дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет;

дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения;

родители, проживающие совместно с лицами, указанными в пунктах 1.2.1, 1.2.2 настоящего Порядка, либо проживавшие совместно с указанными лицами на дату их гибели (смерти);

лица, находящиеся на иждивении лиц, указанных в пунктах 1.2.1, 1.2.2 настоящего Порядка, либо находившиеся на иждивении указанных лиц на дату их гибели (смерти).

1.3. Участниками организации оказания психологической, психолого-педагогической помощи, в том числе экстренной и кризисной помощи участникам (ветеранам) СВО и (или) членам их семей являются Фонд, включая филиалы Фонда в субъектах Российской Федерации, и ППМС-центры в субъектах Российской Федерации.

1.4. Настоящий Порядок регламентирует оказание услуг психологической, психолого-педагогической помощи, в том числе экстренной и кризисной помощи, участникам (ветеранам) СВО и (или) членам их семей в ППМС-центре в субъекте Российской Федерации.

2. Услуга психологической, психолого-педагогической помощи участнику (ветерану) специальной военной операции и (или) члену его семьи

2.1. В настоящем Порядке под услугой понимается разовая психологическая, психолого-педагогическая помощь, в том числе экстренная, кризисная помощь, оказываемая в виде консультации участнику (ветерану) СВО и (или) члену его семьи педагогом-психологом ППМС-центра (определенным в пункте 2.8 настоящего Порядка) на основании направления участника (ветерана) СВО и (или) члена его семьи в ППМС-центр Фондом (филиалом Фонда).

2.1. Под получателем услуги в настоящем Порядке понимается участник (ветеран) СВО, член его семьи, группа лиц в составе участника (ветерана) СВО и (или) членов его семьи, направленный / направленных на консультацию в ППМС-центр Фондом (филиалом Фонда) по специально разработанной форме – бланк направления Государственным фондом поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» участника (ветерана) специальной военной операции и (или) члена (-ов) его семьи в центр психолого-

педагогической, медицинской и социальной помощи для получения услуг психологической, психолого-педагогической помощи (далее – бланк направления) (Приложение 1).

2.2. Продолжительность одной консультации в рамках услуги составляет не менее 45 минут. При оказании экстренной психологической помощи продолжительность консультации не регламентирована.

2.3. Тематика консультации в рамках услуги определяется кодификатором обращений в рамках получения психологической, психолого-педагогической помощи участником (ветераном) специальной военной операции и (или) членом (-ами) его семьи (Приложение 3).

2.4. В случае если запрос лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с указанными в п. 2.4. настоящего Порядка, или есть потребность в другом специалисте, например, юридическая консультация), педагог-психолог ППМС-центра (определенный в пункте 2.8 настоящего Порядка) доводит до сведения получателя услуг информацию, что вопрос выходит за пределы его компетенции, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных и (или) муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу, выполняя тем самым диспетчерскую функцию. Диспетчерская консультация является оказанной услугой и обозначается в соответствии с кодификатором обращений.

2.5. Услуга оказывается на основании заключения в субъекте Российской Федерации Договора между Фондом (филиалом Фонда) и ППМС-центром.

2.6. Стоимость одной услуги определяется Договором, заключаемым в соответствии с пунктом 2.6. настоящего Порядка.

2.7. Услугу оказывает педагог-психолог ППМС-центра, включенный в соответствующий подраздел Федерального реестра педагогов-психологов (психологов в сфере образования), имеющих компетенции по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений (далее – психолог Центра).

2.8. Услуга может быть оказана как в форме индивидуальной консультации, так и в форме групповой консультации:

2.8.1. групповая форма консультации предполагает оказание услуги как получателю услуги (участник (ветеран) СВО и члены его семьи, например, в рамках семейного консультирования), так и группе получателей услуги (например, группы поддержки для участников (ветеранов) СВО и членов их семей);

2.8.2. одна групповая консультация оценивается как одна услуга;

2.8.3. услуга в форме индивидуальной или групповой консультации оказывается в ППМС-центре;

2.8.4. индивидуальная или групповая консультация получателю услуги может быть оказана психологом Центра по месту проживания (месту нахождения в субъекте Российской Федерации) получателя услуги (выездная консультация). Организация выездной консультации регламентируется локальными нормативными актами ППМС-центра и может быть реализована в случае невозможности самостоятельного посещения ППМС-центра получателем услуги.

2.9. Услуга может быть оказана психологом Центра как в очном формате, так и в дистанционном формате:

2.9.1. очный или дистанционный формат может быть реализован в отношении как индивидуальной, так и групповой консультации;

2.9.2. услуга в очном формате оказывается в помещении ППМС-центра, оборудованном для обеспечения доступности и отвечающем санитарным требованиям и нормам безопасности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

2.9.3. консультирование в дистанционном формате может быть реализовано с использованием цифровых технологий (при наличии в ППМС-центре и у получателя услуг необходимых технических средств) для индивидуальных и групповых консультаций и (или) посредством телефонной связи получателя услуг с психологом Центра (для индивидуальных консультаций);

2.9.4. диспетчерская консультация может быть оказана в письменном формате;

2.9.5. стоимость услуги не зависит от формата ее оказания.

2.10. Количество услуг в рамках классификатора обращений (Приложение 3) для одного получателя услуг не ограничено.

2.11. Средства, полученные ППМС-центром в рамках оказания услуг, могут быть израсходованы на:

оплату труда психологов Центра, а также иных сотрудников ППМС-центра и (или) сотрудников, привлекаемых к оказанию услуг на условиях гражданско-правовых договоров;

продвижение работы ППМС-центра;

приобретение нефинансовых активов, в том числе основных средств, нематериальных активов и материальных запасов, необходимых для оказания услуг (мебели и оргтехники, тиражирования информационных материалов).

3. Порядок оказания услуг

3.1. Основанием для оказания услуги участнику (ветерану) СВО и (или) члену (-ам) его семьи является его (их) обращение в ППМС-центр с бланком

направления, оформленного и выданного получателю услуг Фондом (филиалом Фонда) (Приложение 1).

3.2. В целях учета направлений Фонд (филиал Фонда) дополнительно информирует ППМС-центр о выданном бланке направления посредством передачи его электронной или сканированной копии. Информирование производится в течение 3 рабочих дней после оформления бланка направления.

3.3. Получатель услуги посещает ППМС-центр с бланком направления в срок не позднее 30 календарных дней после его получения в Фонде (филиале Фонда). В случае желания получить услугу в более поздние сроки, получатель услуг связывается с ППМС-центром для оставления заявки на последующее посещение с открытой датой в рамках времени, указанного в Договоре с Фондом. При невозможности очного посещения, получатель услуги обращается в ППМС-центр посредством указанных Фондом (филиалом Фонда) в бланке направления способов связи (телефонная связь, электронная почта, иное).

3.4. Дата, время, форма и формат первичной консультации в рамках услуги определяется психологом Центра по согласованию с получателем услуги.

3.5. Получатель услуг имеет право знакомиться с локальными нормативными документами ППМС-центра. ППМС-центр вправе заключить договор на оказание услуг с участником (ветераном) СВО и (или) членом (-ами) его семьи в форме, предусмотренной локальными нормативными актами ППМС-центра.

3.6. Получатель услуг письменно подтверждает свое согласие на обработку в ППМС-центре своих персональных данных в соответствии с локальными нормативными актами ППМС-центра.

3.7. Психолог Центра оказывает услуги с соблюдением норм действующего законодательства, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», локальных нормативных актов ППМС-центра.

3.8. Психолог Центра в рамках оказания услуг имеет право самостоятельно определять приоритетное направления работы с получателем услуг, формулировать конкретные задачи работы, выбирать формы и методы работы, количество необходимых психологических консультаций.

3.9. При необходимости дополнительной помощи, выявленной в ходе оказания услуг, психолог Центра может рекомендовать получателю услуг обратиться в иную организацию (медицинскую, социальную, иную) для получения специализированной помощи и, по согласованию с Фондом (филиалом Фонда), проинформировать получателя услуги о способах и порядке обращения в иную (-ые) организацию (и-и) / иные организации, при этом

затраты времени на информирование не учитываются в общей продолжительности консультации.

3.10. Психолог Центра может знакомить участника (ветерана) СВО и (или) члена (-ов) его семьи с деятельностью ППМС-центра и доступными видами психологической, психолого-педагогической помощи, вне рамок оказания услуг.

3.11. Запись на электронные носители информации (фото и видео консультации), предоставленной получателем услуги, согласия получателя услуг не осуществляется.

3.12. По итогам консультации получателю услуги могут быть предоставлены информационно-методические материалы на бумажном носителе в виде буклетов или брошюр, списка рекомендованной литературы.

3.13. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность: максимальное количество консультаций не ограничено, если тематика консультаций соответствует п. 2.4 настоящего Порядка.

3.14. Получателю услуг предоставлена возможность выбора времени консультации по согласованию получателя услуги и психолога Центра.

3.15. Психолог Центра ведет учет оказанных им услуг посредством заполнения журнала учета оказания услуг психологической, психолого-педагогической помощи участникам (ветеранам) специальной военной операции и (или) члену (-ам) его семьи в центре психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (Приложение 2).

3.16. Порядок отчетности, оформляемой психологом Центра, регламентируется локальными нормативными документами ППМС-центра.

3.17. Состав пакета документов, подтверждающих факт и объем оказанных психологом Центра услуг, а также сроки его оформления определяется Договором, заключаемым в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Порядка.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Получатель услуги имеет право получать своевременные и качественные услуги, в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами Федеральных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

4.2. Психологи Центра имеют право:

вносить на рассмотрение руководства ППМС-центра предложения по совершенствованию оказания психологических, психолого-педагогических услуг;

получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;

пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с гражданско-правовым или трудовым договорами.

4.3. Психологи Центра, оказывающие услуги обязаны:

своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами;

иметь оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте;

вести журнал учета оказания услуг психологической, психолого-педагогической помощи участникам (ветеранам) специальной военной операции и (или) члену (-ам) его семьи в центре психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (Приложение 2) и сдавать его ответственному лицу для оформления Акта оказанных услуг;

соблюдать конфиденциальность получателя услуг в рамках профессиональной деятельности;

использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;

своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;

предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;

соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда ППМС-центра и настоящий Порядок;

нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

5.3. Общее руководство и контроль за деятельностью психологов Центра возлагается на руководителя ППМС-центра и ответственных за оказание услуг лиц в соответствии с локальными нормативными актами ППМС-центра.

**Бланк направления
Государственным фондом поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» участника (ветерана) специальной военной операции и (или) члена (-ов) его семьи в центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи для получения услуг психологической, психолого-педагогической помощи**

Государственный фонд поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» «Защитники отечества» (далее – Фонд) / Филиал Фонда в _____ (субъект Российской Федерации) направляет в _____ (краткое наименование центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи) для получения психологических, психолого-педагогических услуг:

Получатель услуг (Ф.И.О.) _____
 Пол: мужской/женский (*нужное подчеркнуть*)
 Дата рождения «__» _____ г.
 Документ, удостоверяющий личность _____ серия _____ номер кем выдан _____ дата выдачи «__» _____ г.
 Адрес проживания _____

Прием: первичный/повторный (*нужное подчеркнуть*)

Категория получателя услуг (*нужное подчеркнуть*):

Участник (ветеран) специальной военной операции
 Дети участника (ветерана) специальной военной операции, достигшие возраста 18 лет / не достигшие возраста 18 лет
 Супруга/супруг участника (ветерана) специальной военной операции
 Родители участника (ветерана) специальной военной операции
 Иные члены семьи участника (ветерана) специальной военной операции

Краткое описание ситуации _____

Дата направления: «__» _____ 202__ г.

Представитель Фонда / филиала Фонда:
 _____ / _____ (*Расшифровка подписи*)

Получатель услуг:
 _____ / _____ (*Расшифровка подписи*)

**Кодификатор обращений
в рамках получения психологической, психолого-педагогической помощи
участником (ветераном) специальной военной операции
и (или) членом (-ами) его семьи**

*** Категории получателей услуг:**

ВС – военнослужащие, участники (ветераны) специальной военной операции (далее – СВО)

Н – несовершеннолетние члены семьи участника (ветерана) СВО

Д – дети участника (ветерана) СВО, достигшие возраста 18 лет

С – супруга/супруг военнослужащего участника (ветерана) СВО

Р – родители военнослужащего участника (ветерана) СВО

**** Кодификатор обращений:**

**1. Проблемы, связанные с кризисными состояниями
военнослужащего, участника (ветерана) и членов его семьи**

1.1. Острые стрессовые реакции (плач, агрессия, апатия, истерики, панические атаки, нервная дрожь, двигательное возбуждение)

1.2. Болезненные воспоминания, аффективные реакции

1.3. Страхи, тревога, тревожность, фобические реакции, ощущение сохранности угрозы

1.4. Симптомы посттравматического стрессового расстройства (флэшбэк-синдром, симптомы измечания, симптомы повышения психологической чувствительности или возбудимости и др.)

1.5. Пережитый травматический опыт

1.6. Выработка способов саморегуляции (при возвращении в условия боевых действий)

1.7. Выработка способов саморегуляции при адаптации к мирной жизни

1.8. Переживание горя, утраты сослуживцев (для участника (ветерана) СВО)

1.9. Переживание горя, утраты (для членов семьи участника (ветерана) СВО)

1.10. Чувство вины (вина выжившего)

1.11. Депрессивные состояния

1.12. Суицидальные мысли, намерения

1.13. Аутоагрессия и самоповреждения

1.14. Другой запрос участника (ветерана) СВО или члена его семьи, связанный с кризисными состояниями

2. Проблемы, связанные с адаптацией и социализацией участника (ветерана) СВО

- 2.1. Трудности адаптации в первые дни (до месяца) после прибытия участника (ветерана) СВО
- 2.2. Трудности адаптации и возвращения к мирной жизни (более месяца) после прибытия участника (ветерана) СВО
- 2.3. Сложности устройства на работу, поиск себя, призвания участника (ветерана) СВО
- 2.4. Потеря смысла жизни участника (ветерана) СВО или члена его семьи
- 2.5. Рискованное поведение, потребность иметь при себе оружие, желание оказываться в различных опасных для жизни и здоровья ситуациях
- 2.6. Другой запрос, связанный с адаптацией и социализацией участника (ветерана) СВО или члена его семьи

3. Проблемы со здоровьем

- 3.1. Проблемы со здоровьем, соматические нарушения (изменение аппетита, снижение либидо, головные боли, тошнота, дрожь, потливость, боли, ломота в мышцах)
- 3.1. Изменения сознания (когнитивные нарушения) и нарушения речи
- 3.2. Проблемы, связанные с инвалидизацией
- 3.3. Переживания из-за хронических или неизлечимых заболеваний в результате военной травматизации
- 3.4. Проблемы, связанные с химическими зависимостями (алкогольная, наркотическая и пр. формы аддиктивного поведения)
- 3.5. Проблемы, связанные с психологическими зависимостями (расстройство пищевого поведения, зависимость от военных действий («застрявший» на войне, игровая зависимость и пр.))
- 3.6. «Органические» расстройства, пограничные расстройства личности (с целью переадресации запроса)
- 3.7. Другой запрос, связанный со здоровьем участника (ветерана) СВО или члена его семьи

4. Проблемы, связанные с коммуникацией и взаимоотношениями с близкими и членами семьи

- 4.1. Уход в себя, замкнутость, избегание социальных контактов
- 4.2. Сложности процесса адаптации к семейной жизни (отношения не как были раньше, сложности сексуальной сферы, ощущение «чужого» человека и пр.)
- 4.3. Насилие в семье по отношению к близким, членам семьи участника (ветерана) СВО

- 4.4. Сложности в коммуникации и взаимодействии с другими людьми
- 4.5. Конфликтность, агрессия на людей, немотивированная агрессия
- 4.6. Низкий контроль проявления эмоций
- 4.7. Недоверие к окружающим
- 4.8. Избегание мест, людей, которые напоминают о травмирующем событии
- 4.9. Ситуация неопределенности у членов семей военнослужащего (попал в плен, пропал без вести)
- 4.10. Другой запрос, связанный с коммуникацией и взаимоотношениями с близкими и членами семьи

5. Проблемы, связанные с морально-психологическим состоянием участника (ветерана) СВО или члена его семьи

- 5.1. Укрепление боевого духа, (военнослужащий в отпуске, демотивирован)
- 5.2. Восстановление боевой и трудовой работоспособности
- 5.3. Сниженная эмоциональность (притупленность, оскуднение чувств)
- 5.4. Поиск справедливости
- 5.5. Потеря чувства патриотизма, обвинение других
- 5.6. Потребность быть понятым, признанным, принятым, поддержанным
- 5.7. Работа с разрушенными ожиданиями в результате возвращения
- 5.8. Другой запрос, связанный с морально-психологическим состоянием участника (ветерана) СВО или члена его семьи

6. Другие запросы

- 6.1. Информационный запрос
- 6.2. Неклассифицируемый запрос
- 6.3. Запрос на маршрутизацию к другому специалисту (психиатрическая, юридическая, медицинская помощь и пр.)