



**Общероссийская общественная организация
«Ассоциация юристов России»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ГРАЖДАН
В СВЯЗИ С ТРАГИЧЕСКИМИ СОБЫТИЯМИ,
ПРОИЗОШЕДШИМИ 22 МАРТА 2024 ГОДА
В «КРОКУС СИТИ ХОЛЛ»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Если место жительства пострадавшего – Московская область	2
2. Если место жительства пострадавшего / его детей – г. Москва	3
3. Психологическая помощь (для всех субъектов):	4
4. Авиа и ж/д перевозки	4
4.1. Авиакомпании	4
4.2. РЖД	7
4.3. Такси	8
4.4. Аэроэкспресс	8
5. Поиск родственников, в том числе среди госпитализированных в московские больницы	8
6. Меры поддержки от частного сектора	9
7. Восстановление документов, банковских карт	9

МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ ПОГИБШИХ (УМЕРШИХ) И ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА, ПРОИЗОШЕДШЕГО В «КРОКУС СИТИ ХОЛЛ» 22 МАРТА 2024 ГОДА

1. Если место жительства пострадавшего – Московская область

- **3 миллиона рублей** – членам семьи погибшего (супруг(а), дети, родители, лица, находившиеся на иждивении);
- **1 миллион рублей** – пострадавшим, госпитализированным в медицинские организации и получившим медицинскую помощь в стационарных условиях;
- **500 тысяч рублей** – пострадавшим, медицинская помощь которым была оказана в амбулаторных условиях (без госпитализации).

Ежемесячные выплаты также будут получать дети, зарегистрированные в Подмосковье, чьи отец или мать погибли в результате теракта. Кроме того, всем семьям погибших администрация Московской области компенсирует расходы на захоронение и урегулирует юридические вопросы.

С 10:00 23 марта 2024 года в БЦ «Кубик», в помещениях фонда «Защитники Отечества», функционирует Центр помощи. В нем возможно получить всю информацию о пострадавших и погибших.

Контакты:

Центр помощи в БЦ «Кубик»

Горячая линия: 122-0 (для звонков из Москвы: 8 (800) 550-50-30).

Telegram-чат: https://t.me/crocus_pomoshch.

Горячая линия Минздрава Московской области: 8 (498) 602-03-01,
8 (498) 602-03-03.

ГБУ МО «Центр мемориальных услуг»

Горячая линия: 8 (498) 568-99-99.

Горячая линия **Социального фонда России** (по вопросам социальных выплат): 8 (495) 304-43-41.

2. Если место жительства пострадавшего / его детей – г. Москва

В Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы следует обращаться за оказанием помощи следующим категориям лиц:

- семьям граждан, погибших (умерших) в результате террористического акта, совершенного в здании концертного зала «Крокус Сити Холл» 22 марта 2024 г., в размере **3-х миллионов рублей** (на каждого погибшего (умершего));
- гражданам, пострадавшим в результате теракта и получившим (получающим) медицинскую помощь в стационарных условиях, в размере **1 миллиона рублей**;
- гражданам, пострадавшим в результате теракта и получившим медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в размере **500 тысяч рублей**;
- семьям с детьми, потерявших родителя в результате теракта, – за осуществлением дополнительных ежемесячных компенсационных выплат на детей;
- для организации погребения граждан, погибших (умерших) в результате теракта, ГБУ города Москвы «Ритуал» обеспечит предоставление необходимых ритуальных услуг из расчета не более **150 тысяч рублей** на погибшего.

Контакты:

- Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы: 8 (495) 870-44-44;
- Центр помощи в красногорском бизнес-центре «Кубик» (находится рядом с «Крокусом»); получить всю необходимую информацию о пострадавших и погибших – 8 (800) 550-50-30;
- поступление больных и пострадавших в больницы Москвы: +7 (495) 621-43-31 (за сутки), +7 (495) 621-78-87 (за предыдущие дни);
- поиск пострадавшего по больницам Москвы: 8 (495) 624-31-52;
- горячая линия Департамента здравоохранения г. Москвы для родственников пострадавших: 8 (499) 251-45-03;

- ГБУ г. Москвы «Ритуал» +7 (499) 610-00-00 (по вопросам погребения).

3. Психологическая помощь (для всех субъектов):

- 8 (495) 637-70-70 – горячая линия психологической помощи НМИЦ психиатрии имени В.П. Сербского, открытая Минздравом;
- 8 (495) 400-99-99 – единый телефон доверия МЧС;
- 8 (495) 989-50-50 – горячая линия Центра экстренной психологической помощи МЧС, работает круглосуточно;
- 8 (800) 250-18-59 – линия психологической помощи Российского Красного Креста;
- 8 (800) 333-44-34 – единый телефон доверия, звонить можно из любого региона;
- 8 (800) 100-19-41 – горячая линия психологической помощи для всех людей (благотворительный фонд «Просто люди»);
- 8 (499) 173-09-09 – Московская служба психологической помощи населению;
- 8 (495) 777-77-77 – единый справочный телефон (Москва).

(23 марта 2024 г. № 221-РП «Об оказании помощи семьям погибших (умерших) и пострадавшим в результате террористического акта, совершенного в здании концертного зала «Крокус Сити Холл»)

4. Авиа и ж/д перевозки

Примечание: у перечисленных компаний есть Telegram-каналы в целях удобства заявителей и для оперативного отслеживания информации. Их можно найти в строке поиска, если у вас есть Telegram-аккаунт. Ссылки приведены ниже.

4.1. Авиакомпании

1. «Аэрофлот»

При обращении пассажиров с отказом от перевозки в связи с произошедшим трагическим событием в «Крокус Сити Холл», вылетающих в период с 20:00 с 22 по 25 марта 2024 г. включительно, разрешается вынужденное переоформление авиабилетов на 3 (три)

ближайших дня от первоначальной даты вылета с сохранением маршрута или вынужденный возврат полной стоимости перевозки.

Телефоны для связи:

- 555 (МТС, «Билайн», «Мегафон», «Теле2», «Тинькофф Мобайл» (с мобильного бесплатно));
- 8 (800) 444-55-55, бесплатно по России;
- +7 (495) 223-55-55, бесплатно для Москвы.

Telegram-канал: https://t.me/aeroflot_pr/75.

Источник: <https://www.aeroflot.ru/ru-ru/news/63090>.

2. S7

S7 Airlines бесплатно отвезет в Москву и из нее близких или родственников пострадавших при теракте в «Крокусе».

«Если вы, ваши близкие или родственники пострадали, мы бесплатно отвезем вас на ближайших рейсах S7 Airlines в Москву или из Москвы. Чтобы оформить билет, позвоните в Контактный центр по выделенной линии 8 (800) 234-77-27», – сообщили в авиакомпании.

Если у вас запланирован вылет из Москвы или в Москву с 22 по 25 марта, вы можете без штрафов обменять или вернуть билет. Для этого напишите в чат по ссылке ниже и позвоните оператора или позвоните в Контактный центр: 8 (800) 700-07-07.

Источник: <https://www.s7.ru/ru/info/notification/domodedovo/>.

Telegram-канал: <https://t.me/s7airlines/1729>.

3. «Победа»

В связи с произошедшим трагическим событием в «Крокус Сити Холл» клиенты, вылетающие в/из Москвы в период с 22:00 с 22 по 25 марта 2024 г. включительно, могут обратиться в авиакомпанию для вынужденного возврата полной стоимости перевозки.

Если вы приобрели билет на сайте авиакомпании «Победа», возврат до вылета рейса можно оформить самостоятельно на сайте авиакомпании в разделе [«Управление бронированием»](#). Если ваш рейс уже вылетел, оформить возврат возможно через [форму обратной связи](#).

Если вы приобрели билет через агентство, для оформления вынужденного возврата необходимо обратиться по месту приобретения билета или через [форму обратной связи](#).

Источник: <https://pobeda.aero/news/vazhnaya-informacziya23032024>.

Telegram-канал: <https://t.me/PobedaAirlines/571>.

4. «Уральские авиалинии»

Пассажиры с билетами на рейсы в Москву или из Москвы в период с 22 по 25 марта 2024 г. могут произвести вынужденный возврат, даже в случае, если они не сняли места или не явились на рейс, или обменять их на аналогичный перелет по 27 марта 2024 г.

Если рейс трансферный и предполагает стыковку в Москве, разрешен вынужденный возврат или вынужденный обмен авиабилета на вылет по 27 марта через другой пункт трансфера. При этом начальный и конечный пункты вылета/прилета должны совпадать.

В случае если рейс трансферный с вылетом в/из Москвы, то разрешен вынужденный обмен на вылет по 27 марта или вынужденный возврат полной стоимости авиабилета.

Телефон контакт-центра авиакомпании: 8 (800) 770-02-62.

Источник:

<https://www.uralairlines.ru/news/element/aviakompaniya-dopolnila-vozmozhno-sti-vozvrata-i-obmena-aviabiletov-dlya-passazhirov-v-svyazi-s-tragi/>.

Telegram-канал: <https://t.me/uralairlines/1066>.

5. «Ямал»

До 30 марта 2024 г. пассажиры без дополнительных сборов смогут оформить возврат или поменять перелет на другие даты на рейсы перевозчика.

Телефон: 8 (800) 234-44-02.

Сайт: <https://yamal.aero/>.

Telegram-канал: https://t.me/YANAO_official/13621.

6. Utair

Для пассажиров, направляющихся в Москву или из нее в период с 22 по 25 марта 2024 г.: случае необходимости возврат полной стоимости билетов на указанные даты или обмен будет осуществляться без сборов.

Форма для обратной связи на сайте:

https://www.utair.ru/support/11/kak_obratitsya_v_sluzhbu_podderzhki_utair_cherez_formu_obratnoj_svyazi.

Оперативная поддержка пассажиров в соцсетях и мессенджерах:

«ВКонтакте»: <https://vk.me/utair>.

Telegram: https://t.me/utair_support_bot.

Viber: https://chats.viber.com/utair_support.

Telegram-канал: <https://t.me/Utair/2065>.

7. «Нордстар».

С 22 по 25 марта включительно компания предоставляет возможность обмена и возврата билетов без дополнительной оплаты сборов для всех пассажиров, вылетающих рейсами из или в Домодедово. Обменять билеты или полностью вернуть средства можно в ближайшие пять дней. Оперативная поддержка пассажиров в соцсетях и мессенджерах: 8 (800) 700-80-07.

Тех пассажиров, которые планируют вылетать по ранее приобретенным билетам, просят **прибывать в аэропорты Домодедово и Шереметьево за три часа до вылета** в связи с введенными там дополнительными мерами безопасности.

4.2. РЖД

До 23:59 26 марта (время московское) все пассажиры, желающие отказаться от поездки, могут оформить возврат билетов на поезда дальнего следования, в том числе приобретенных по невозвратному тарифу, без каких-либо сборов и удержаний, независимо от времени, оставшегося до момента отправления поезда со станции начала поездки.

Дата и время отправления поезда при этом не имеют значения, но возврат билета на сайте <https://www.rzd.ru/> или в мобильном приложении «РЖД Пассажирам» надо осуществлять ранее времени отправления поезда,

указанного в билете. Для возврата билета позже этого времени необходимо обратиться в билетную кассу.

Центр поддержки клиентов ОАО «РЖД»: 8 (800) 775-00-00.

Источник: <https://www.rzd.ru/ru/9284/page/3102?id=292271>.

Telegram-канал: <https://t.me/telerzd/4579>.

4.3. Такси

Компания «Яндекс Такси» сделала бесплатными для пассажиров все поездки из района «Крокус Сити Холл». Водителям будет компенсирована их полная стоимость за счет компании. За оплаченные ранее поездки из этого района сервис вернет деньги в полном объеме в течение следующих двух дней, то есть до 24 марта 2024 г. включительно. Эти условия также распространяются на пользователей приложения «Uber Россия». Источник: <https://t.me/DtRoad/35161> (Telegram-канал Дептранса Москвы).

Для лиц, планирующих посещение аэропортов и вокзалов в ближайшие дни:

Обращаем внимание, что в связи с предпринимаемыми дополнительными мерами пассажирам настоятельно рекомендуется заранее прибывать на вокзалы и в аэропорты, а также с пониманием отнестись к проведению досмотровых мероприятий.

В **метро Москвы** также действуют усиленные меры безопасности.

4.4. Аэроэкспресс

Компания «Аэроэкспресс» также пообещала вернуть деньги пассажирам, чьи планы изменились в связи с терактом в «Крокус Сити Холл».

Контакты:

8 (800) 700-33-77 (для регионов России, звонок бесплатный);

+7 (495) 663-84-10 (для звонков из Москвы и других стран).

5. Поиск родственников, в том числе среди госпитализированных в московские больницы

Контакты:

1) **Горячая линия Депздрава Москвы для родственников пострадавших, госпитализированных в московские больницы:**

8 (499) 251-45-03.

2) **Узнать о поступлении пострадавших в больницы Москвы за последние сутки:** +7 (495) 621-78-87; +7 (495) 624-31-52.

3) **Горячая линия подмосковного Минздрава для тех, кто разыскивает родственников, отправившихся в «Крокус Сити Холл»:** +7 (498) 602-03-01; +7 (498) 602-03-03.

6. Меры поддержки от частного сектора

ВТБ, Тинькофф, Альфа Банк, Дом.РФ, Сбербанк, МКБ, Уралсиб, Совкомбанк и Хоум Банк спишут все кредиты погибших и пострадавших в теракте в Крокус Сити Холл. После публикации окончательных списков погибших и пострадавших, сотрудники банков проверят их и их ближайших родственников на наличие действующих кредитов или кредитных карт и, в случае обнаружения задолженности, полностью её спишут.

Ведущие российские сервисы бронирования (члены АТАГ) сделали бесплатной до 26 марта включительно отмену бронирования отелей в Москве и Подмосковье после теракта в «Крокус Сити Холл». Бесплатную отмену бронирования установили, в частности, такие агрегаторы, как **Ostrovok, Tutu, Яндекс. Путешествия и МТС Travel.**

7. Восстановление документов, банковских карт

Для восстановления утраченного паспорта.

Подать заявление в любом из подразделений МВД. Какие документы понадобятся:

- Два чёрно-белых или цветных фото 3,5×4,5 см — или три фото, если на период оформления нового паспорта вам нужно временное удостоверение личности;
- Документы о воинском учёте;

- Талон-уведомление или данные из него — дата и название отдела полиции, куда обращались с заявлением;
- Документы для проставления необязательных отметок — свидетельство о заключении или расторжении брака, свидетельства о рождении детей младше 14 лет;
- Квитанция об оплате госпошлины — оплата обязательна, принести квитанцию можно по желанию.

Для восстановления утраченной банковской карты.

1. Заблокируйте карту. Это можно сделать следующими способами:
 - a. обратившись в банк, выпустивший и обслуживающий карту, лично посетив отделение или по телефону контактного центра;
 - b. выполнив операцию самостоятельно через систему интернет-банкинга, приложение для мобильных устройств или систему смс-информирования (услуга должна быть активирована).
2. Перевыпустите карту. Для этого обратитесь в отделение банка с паспортом и подайте заявление на перевыпуск. Подать такую заявку можно и дистанционно, через систему интернет-банкинга, если такая функция предусмотрена.