



СТАНДАРТ

комплексной системы адресного и персонального сопровождения ветерана боевых действий, участника СВО и членов семей погибших участников СВО в автономном округе, содержащий описание основных жизненных ситуаций



О Стандарте

Справочник по мерам социальной поддержки
участников СВО и членов их семей



Стандарт разработан на основании:

- постановления Правительства РФ от 20.10.2022 № 1874 «О мерах поддержки мобилизованных лиц»
- подпункта 3.5 п. 3 выписки из протокола заседания Оперативного штаба и Призывной комиссии по мобилизации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27.07.2023 № 30/25
- постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10.02.2023 г. № 51-П «О едином перечне прав, льгот, социальных гарантий и компенсаций в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре гражданам, принимающим участие в специальной военной операции, и членам их семей»
- распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.11.2022 № 683-рп «О комплексном сопровождении в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре граждан Российской Федерации, принимавших участие в специальной военной операции, в том числе получивших ранения (контузии, травмы, увечья), иных лиц и членов их семей».

Стандарт содержит:

- целевые клиентские пути
- общие принципы взаимодействия исполнительных органов автономного округа и уполномоченных организаций с участниками СВО после демобилизации
- разъяснение комплексной системы оказания помощи работниками регионального филиала Государственного фонда поддержки участников СВО «Защитники Отечества» по жизненным ситуациям ветеранов боевых действий СВО и членов семей погибших участников СВО

Цель разработки Стандарта –

установление единых клиентоцентричных принципов поддержки участников СВО в ходе демобилизации и увольнения с военной службы по контракту, мобилизации и из добровольческого формирования, членов их семей и членов их семей в случае гибели военнослужащего

Ожидаемые результаты внедрения Стандарта:

- ✓ повышение информированности участников СВО о возможности получения государственной помощи после прохождения военной службы в зоне специальной военной операции
- ✓ стандартизация процесса оказания помощи демобилизованным участникам СВО, членам их семей и семьям погибших (умерших) военнослужащих

Помощь в любой жизненной ситуации

Стандарт предусматривает клиентские пути, возможные при различных жизненных ситуациях

Каждому ветерану боевых действий СВО и членам семей погибших участников СВО будет оказана персональная поддержка социальными координаторами филиала Фонда «Защитники Отечества»

Жизненная ситуация №1

Получение удостоверения ветерана боевых действий

Жизненная ситуация №3

Социальная реабилитация и социальное обслуживание

Жизненная ситуация №2

Получение медицинской помощи по медицинским показаниям

Жизненная ситуация №4

Получение среднего профессионального/ высшего образования

Жизненная ситуация №5

Трудоустройство участников СВО



Фонд «Защитники Отечества» Югры — помощь в формате одного окна



Перечень подразделений Фонда «Защитники Отечества»

Общий алгоритм действий

1

Обращение в Военный комиссариат по месту жительства

- получение отметки
- доведение информации о возможности обращения в Фонд «Защитники Отечества» для получения помощи, льгот, выплат через реализацию формата «Одно окно»
- получение удостоверения ветерана боевых действий

2

Обращение в фонд «Защитники Отечества» / в органы социальной защиты населения по месту жительства

- закрепление социального координатора за ветераном боевых действий СВО и семьей погибшего участника СВО
- составление анкеты на ветерана боевых действий или семью погибшего участника СВО
- выявления потребностей ветерана СВО или семьи погибшего участника СВО
- информирование и помощь в получении мер поддержки, льгот и выплат
- предоставление всех услуг филиала Фонда
- помощь в частных случаях

3

Получение медицинской помощи по медицинским показаниям

- прохождение диспансеризации с маршрутизацией на реабилитацию по медицинским показаниям
- психологическое сопровождение
- лекарственное обеспечение
- протезирование и обеспечение ТСР
- санаторно-курортное лечение

4

Социальная реабилитация и социальное обслуживание

- помощь в прохождении социальной реабилитации и получении социального обслуживания

5

Обучение

- помощь в поступлении в ВУЗ/СУЗ для получения профессионального образования

6

Помощь в трудоустройстве

- сопровождение куратором в центре занятости
- помощь в сборе документов
- консультации и профориентация
- переобучение, повышение квалификации
- помощь в трудоустройстве/ открытии своего дела

7

Организация социально-культурного досуга

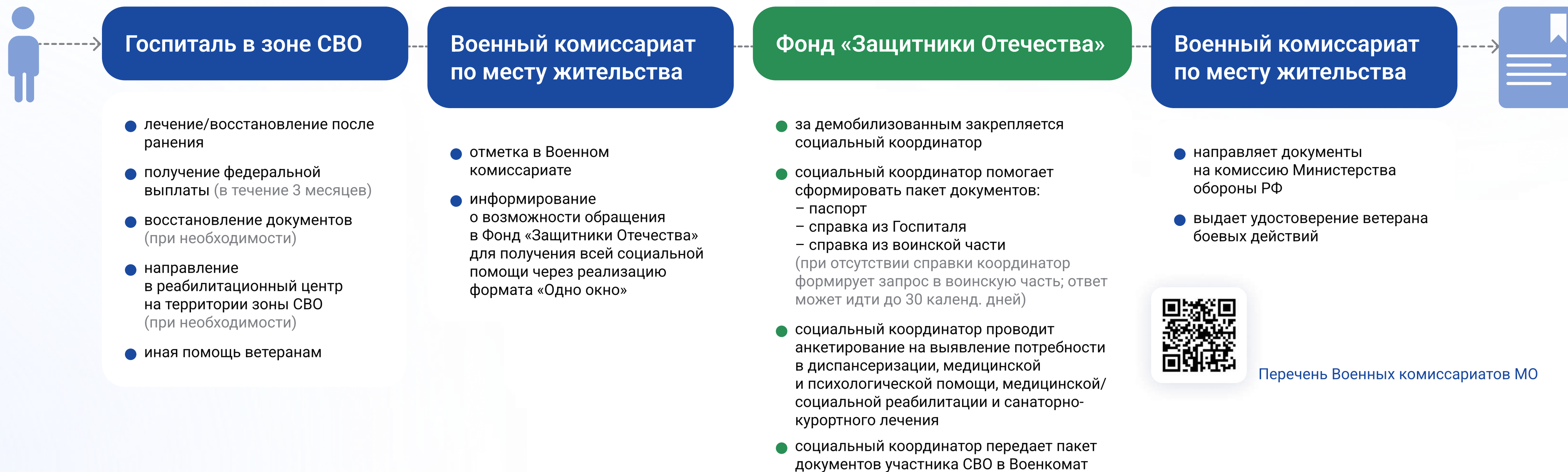
- посещение культурно-досуговых, спортивных учреждений, баз отдыха на льготных условиях
- участие в общественной жизни
- социальная адаптация и ресоциализация



[Перечень учреждений культуры и спорта](#)

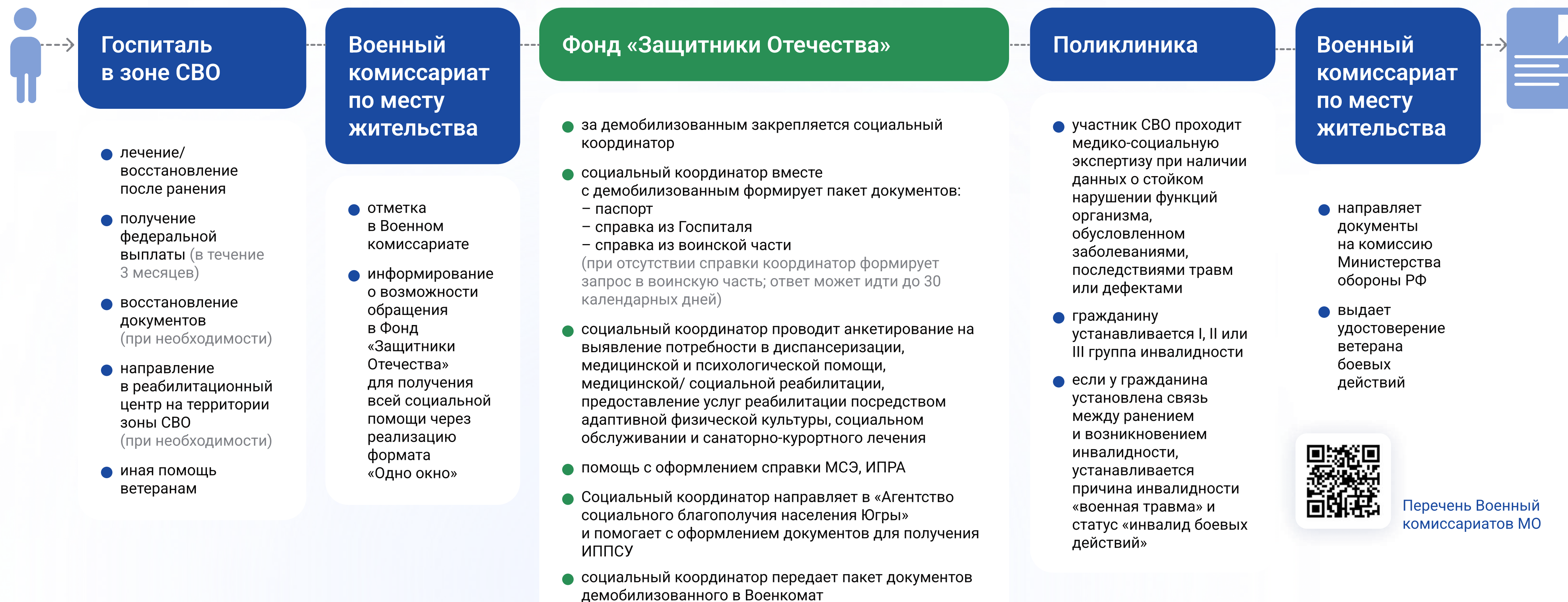
Получение удостоверения ветерана боевых действий

1 Клиентский путь № 1: «Получение удостоверения ветерана боевых действий при ранении»



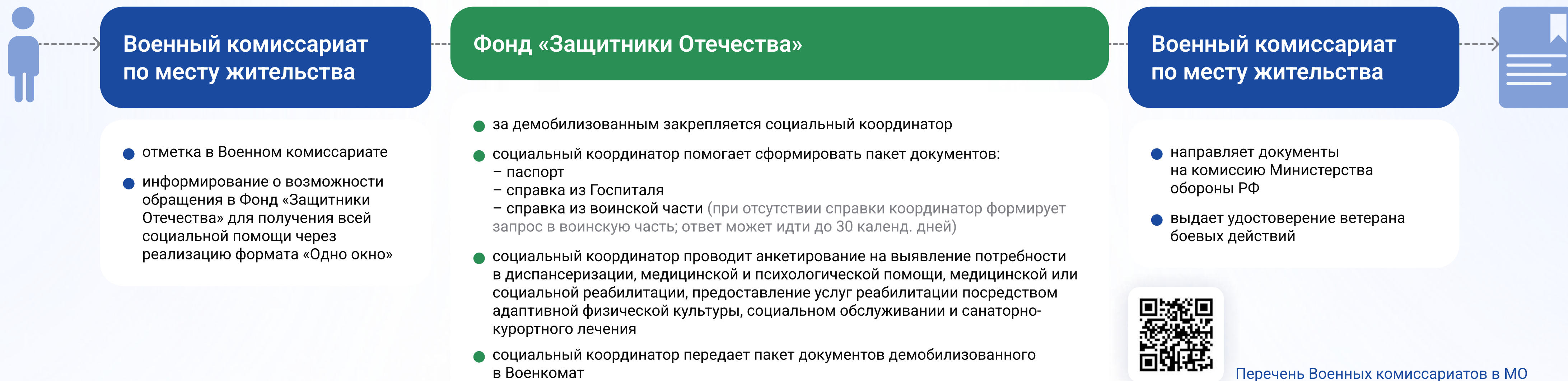
Получение удостоверения ветерана боевых действий

2 Клиентский путь № 2: «Получение удостоверения ветерана боевых действий с инвалидностью при ранении»



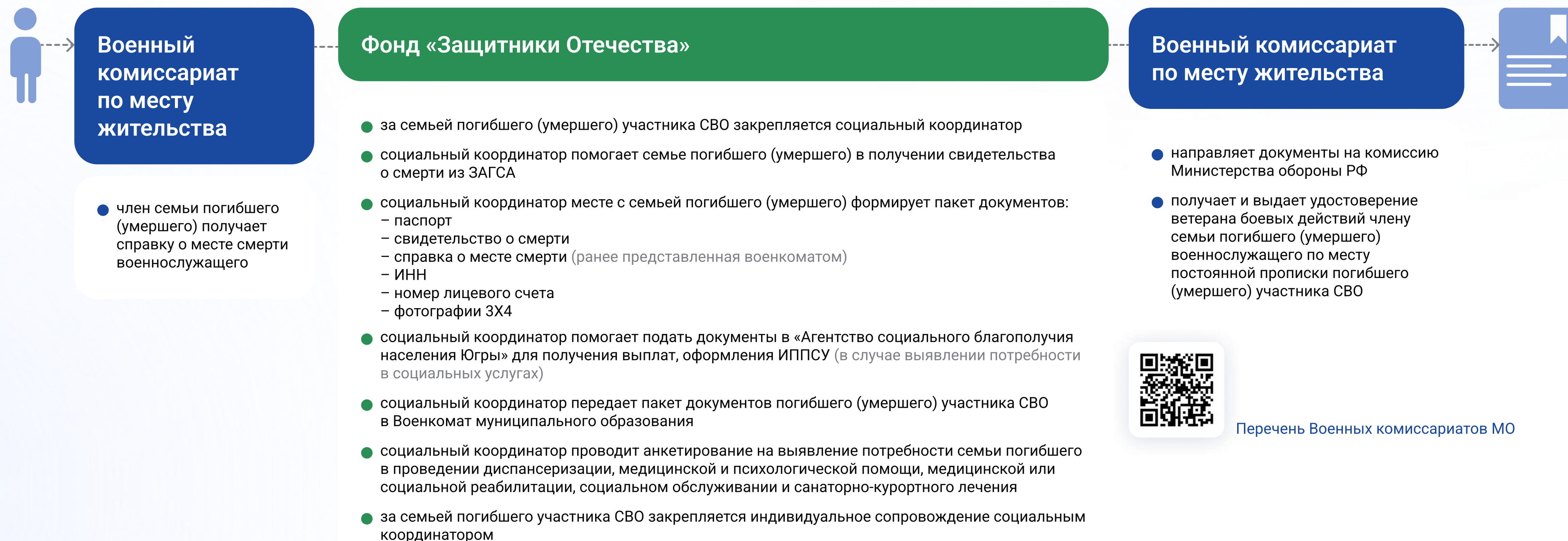
Получение удостоверения ветерана боевых действий

3 Клиентский путь № 3: «Получение удостоверения ветерана боевых действий после демобилизации по приказу военначальника или по указу Президента об особом порядке демобилизации контрактников, которые являются многодетными отцами»



Получение удостоверения ветерана боевых действий

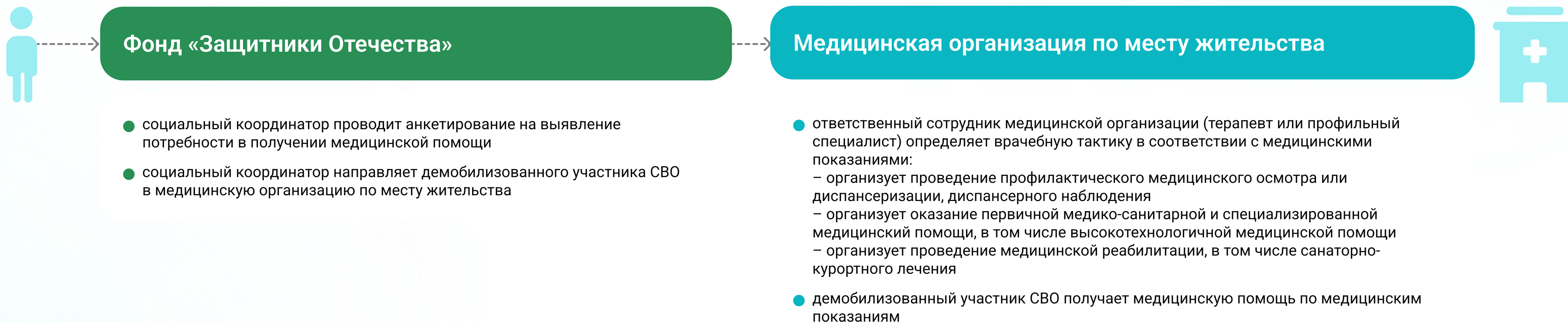
4 Клиентский путь № 4: «Получение удостоверения ветерана боевых действий посмертно семьям погибшего (умершего) участника СВО»



! Для решения последующих жизненных ситуаций необходимо получить удостоверение ветерана боевых действий

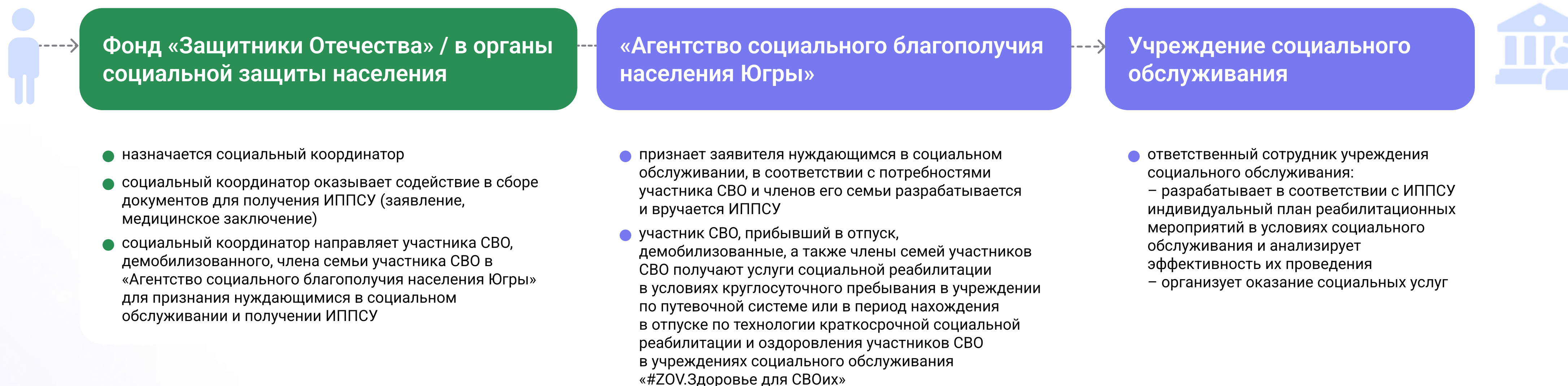
Получение медицинской помощи по медицинским показаниям

5 Клиентский путь № 5: «Получение медицинской помощи по медицинским показаниям (первичной медико-санитарной, включая прохождение профилактического медицинского осмотра или диспансеризации, специализированной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи, медицинской реабилитации, санаторно-курортного лечения)»



Социальная реабилитация и социальное обслуживание

6 Клиентский путь № 6: «Получение услуг социальной реабилитации, в том числе с круглосуточным пребыванием, в учреждениях социального обслуживания»



Получение среднего профессионального/ высшего образования

7 Клиентский путь № 7: «Получение среднего профессионального/ высшего образования»

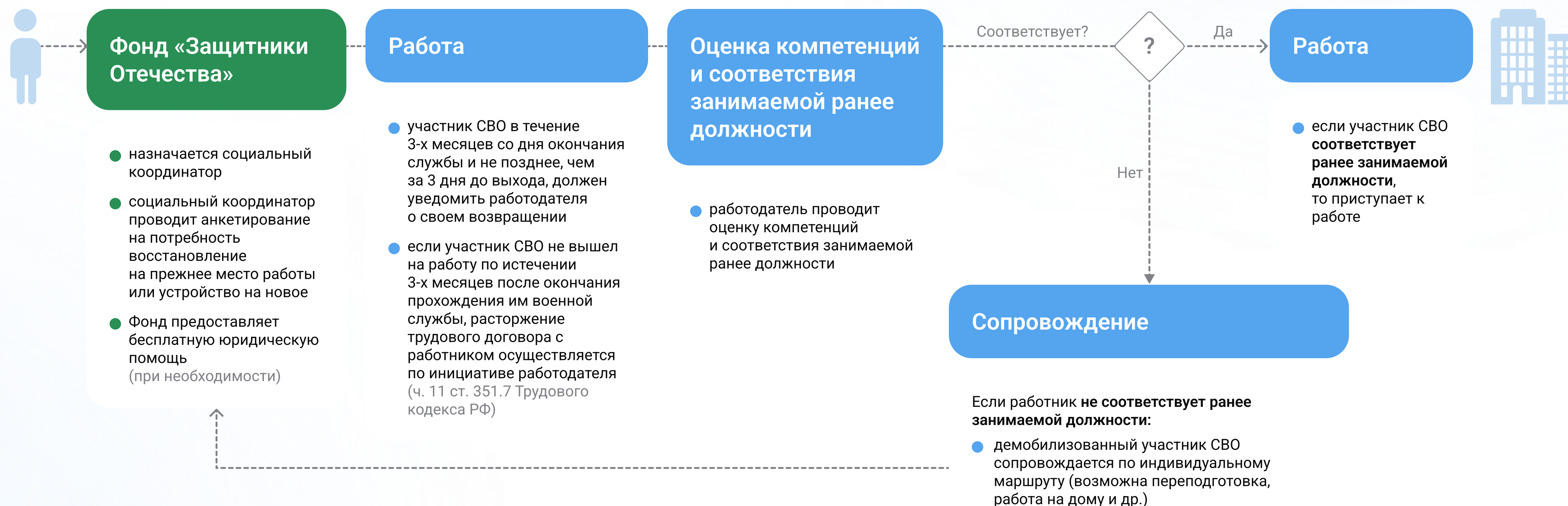


- назначается социальный координатор
- социальный координатор выявляет потребность в среднем профессиональном или высшем образовании
- социальный координатор помогает собрать документы в ВУЗ/СУЗ (аттестат, справку 086-у и другие) и подать документы (в 5 вузов на 3 направления)
- участники СВО имеют особые условия при поступлении:
 - право поступать в рамках особой квоты (10% мест по одному направлению), но сохраняется общее требование
 - к поступающим на базе среднего общего образования – наличие результатов ЕГЭ
 - получают 10 дополнительных баллов в качестве индивидуального достижения
 - если участник СВО поступает на бюджет, то он имеет право на социальную стипендию
- за участником СВО закрепляется индивидуальное сопровождение
- **ВУЗ/СУЗ предоставляет следующие льготы:**
 - поступление без вступительных испытаний (за исключением дополнительных вступительных испытаний творческой и/или профессиональной направленности) для:
 - Героев РФ и их детей
 - лиц, награжденных тремя орденами Мужества и их детей
 - детей, чей родитель погиб или получил увечье (ранение, травму, контузию) либо заболевание в ходе специальной операции
 - приоритетный порядок перехода на бесплатное обучение, если они обучаются на платном
 - материальная помощь
 - снижение стоимости обучения
 - рассрочка по договору об оказании платных образовательных услуг
 - место в общежитии
 - снижение или полностью отмена платы за проживание в общежитии

- демобилизованный участник СВО получает образование

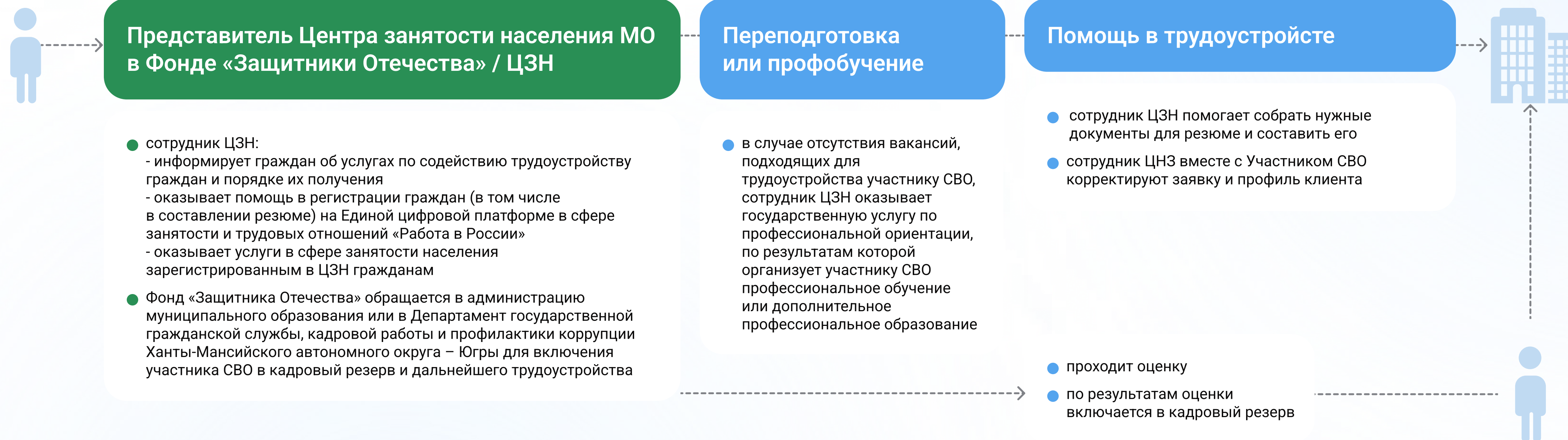
Трудоустройство участников СВО

8 Клиентский путь № 8: «Возвращение на рабочее место демобилизованного участника СВО»



Трудоустройство участников СВО

9 Клиентский путь № 9: «Трудоустройство незанятого демобилизованного участника СВО»



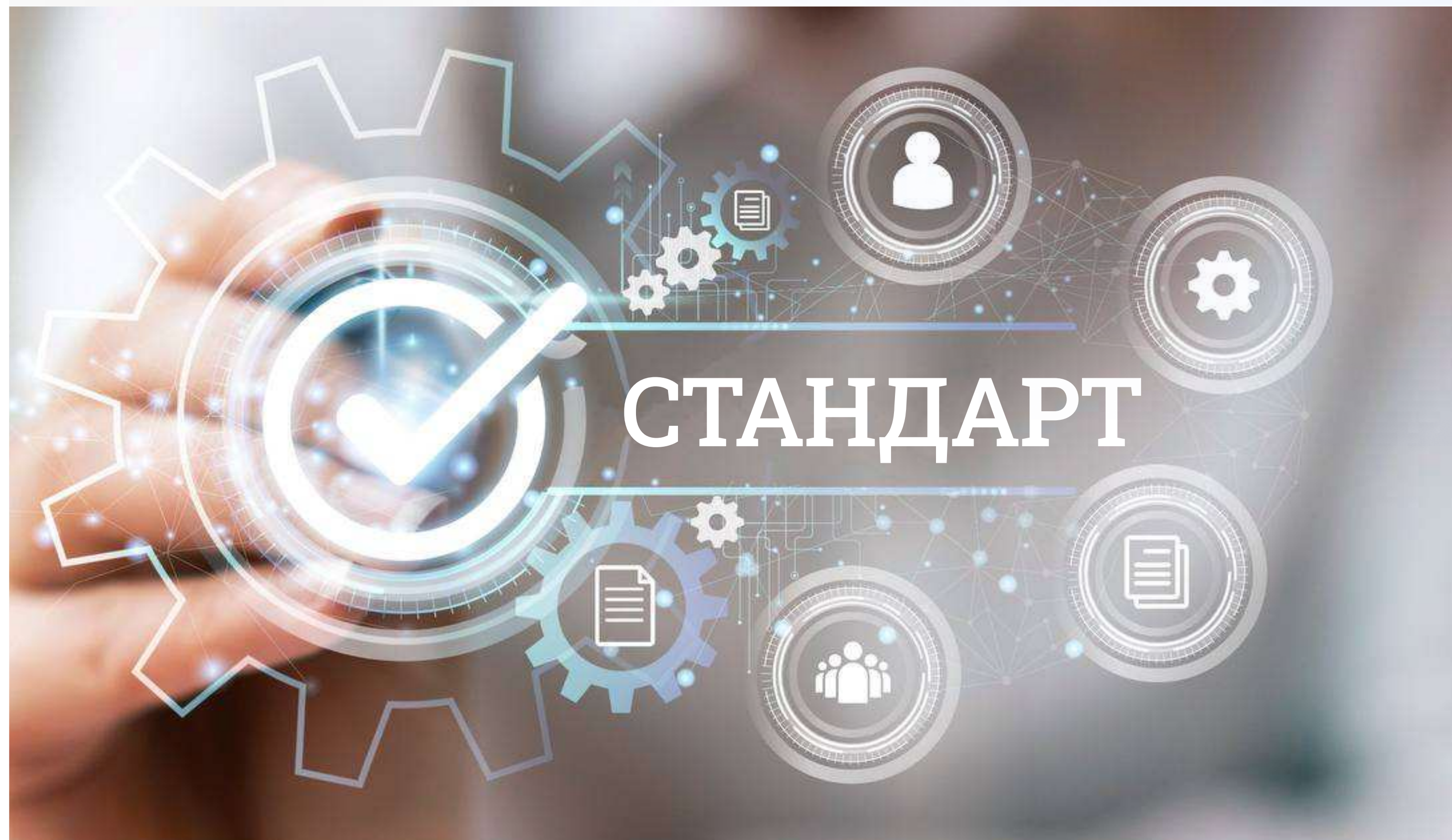
Система оценки качества

Оценка проводится среди ветеранов боевых действий, участников СВО, членов их семей и членов семей погибшего (умершего) участника СВО по итогам обращений в Государственный фонд поддержки участников СВО «Защитники Отечества» с целью:

- анализа уровня удовлетворённости прохождения жизненных ситуаций по клиентским сценариям
- мониторинга протекания процессов Стандарта комплексной системы адресного и персонального сопровождения и формирования сводной оценки
- внесения предложений по совершенствованию Стандарта комплексной системы адресного и персонального сопровождения на основе данных оценки

Основные критерии оценки:

- время предоставления услуг, оказания мер поддержки
- время ожидания при получении услуг, оказании мер поддержки
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с получателем услуг при их предоставлении
- уровень комфортности в помещении, в котором предоставлены услуги
- открытость и доступность информации о порядке предоставления услуг и мер поддержки



Наша работа – о людях забота!

Поможем пройти путь восстановления
и вернуться к привычной жизни

