

СТАНДАРТ

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

Буклет «Карта пути и система маршрутизации Стандарта»



О Стандарте

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, участников СВО, и членов их семей и членов семей погибших участников СВО



Справочник по мерам социальной поддержки участников СВО и членов их семей

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 семей погибшего (умершего) 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 и участнику СВО, членам их семей 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



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

Жизненная ситуация №5

Трудоустройство участников СВО



Перечень подразделений Фонда «Защитники Отечества»

3

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
- выявление 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

- первичная медико-санитарная помощь, включая проведение профилактического медицинского осмотра или диспансеризации
- специализированная медицинская помощь, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь, медицинская реабилитация, санаторно-курортное лечение
- лекарственное обеспечение

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

4

Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



Госпиталь в зоне СВО

- лечение/восстановление после ранения
- получение федеральной выплаты (в течение 3 месяцев)
- восстановление документов (при необходимости)
- направление в реабилитационный центр на территории зоны СВО (при необходимости)
- иная помощь ветеранам

Военный комиссариат по месту жительства

- отметка в Военном комиссариате
- информирование о возможности обращения в Фонд «Защитники Отечества» для получения всей социальной помощи через реализацию формата «Одно окно»

Фонд «Защитники Отечества»

- за демобилизованным закрепляется социальный координатор
- социальный координатор помогает сформировать пакет документов:
 - паспорт
 - справка из Госпитале
 - справка из воинской части (при отсутствии справки координатор формирует запрос в воинскую часть, ответ может идти до 30 календ. дней)
- социальный координатор передает пакет документов участника СВО в Военкомат

Военный комиссариат по месту жительства

- направляет документы на комиссию Министерства обороны РФ
- выдает удостоверение ветерана боевых действий



Перечень Военных комиссариатов МО

Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



Госпиталь в зоне СВО

- лечение/восстановление после ранения
- получение федеральной выплаты (в течение 3 месяцев)
- восстановление документов (при необходимости)
- направление в реабилитационный центр на территории зоны СВО (при необходимости)
- иная помощь ветеранам

Военный комиссариат по месту жительства

- отметка в Военном комиссариате
- информирование о возможности обращения в Фонд «Защитники Отечества» для получения всей социальной помощи через реализацию формата «Одно окно»

Фонд «Защитники Отечества»

- за демобилизованным закрепляется социальный координатор
- социальный координатор вместе с демобилизованным формирует пакет документов:
 - паспорт
 - справка из Госпитале
 - справка из воинской части (при отсутствии справки координатор формирует запрос в воинскую часть, ответ может идти до 30 календарных дней)
- помощь с оформлением справки МСЭ, ИПРА
- социальный координатор направляет в «Агентство социального благополучия населения Югры» и помогает с оформлением документов для получения ИППСУ
- социальный координатор передает пакет документов демобилизованного в Военкомат

Военный комиссариат по месту жительства

- направляет документы на комиссию Министерства обороны РФ
- выдает удостоверение ветерана боевых действий



Перечень Военных комиссариатов МО

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»



Военный комиссариат по месту жительства

- отметка в Военном комиссариате
- информирование о возможности обращения в Фонд «Защитники Отечества» для получения всей социальной помощи через реализацию формата «Одно окно»

Фонд «Защитники Отечества»

- за демобилизованным закрепляется социальный координатор
- социальный координатор помогает сформировать пакет документов:
 - паспорт
 - справка из Госпиталю
 - справка из воинской части (при отсутствии справки координатор формирует запрос в воинскую часть; ответ может идти до 30 календ. дней)
- социальный координатор передает пакет документов демобилизованного в Военкомат

Военный комиссариат по месту жительства

- направляет документы на комиссию Министерства обороны РФ
- выдает удостоверение ветерана боевых действий



Перечень Военных комиссариатов в МО

Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



Военный комиссариат по месту жительства

- член семьи погибшего (умершего) получает справку о месте смерти военнослужащего

Фонд «Защитники Отечества»

- за семьей погибшего (умершего) участника СВО закрепляется социальный координатор
- социальный координатор помогает семье погибшего (умершего) в получении свидетельства о смерти из ЗАГСА
- социальный координатор вместе с семьей погибшего (умершего) формирует пакет документов:
 - паспорт
 - свидетельство о смерти
 - справка о месте смерти (ранее представленная военкоматом)
 - ИНН
 - номер лицевого счета
 - фотографии 3Х4
- социальный координатор помогает подать документы в «Агентство социального благополучия населения Югры» для получения выплат, оформления ИППСУ (в случае выявления потребности в социальных услугах)
- социальный координатор передает пакет документов погибшего (умершего) участника СВО в Военкомат муниципального образования
- за семьей погибшего участника СВО закрепляется индивидуальное сопровождение социальным координатором

Военный комиссариат по месту жительства

- направляет документы на комиссию Министерства обороны РФ
- получает и выдает удостоверение ветерана боевых действий члену семьи погибшего (умершего) военнослужащего по месту постоянной прописки погибшего (умершего) участника СВО



Перечень Военных комиссариатов МО

! 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)»



Фонд «Защитники Отечества»

- социальный координатор проводит анкетирование на выявление потребности в получении медицинской помощи
- социальный координатор направляет демобилизованного участника СВО в медицинскую организацию по месту жительства

Медицинская организация по месту жительства

- ответственный сотрудник медицинской организации (терапевт или профильный специалист) определяет врачебную тактику в соответствии с медицинскими показаниями:
 - организует проведение профилактического медицинского осмотра или диспансеризации, диспансерного наблюдения
 - организует оказание первичной медико-санитарной и специализированной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи
 - организует проведение медицинской реабилитации, в том числе санаторно-курортного лечения
- демобилизованный участник СВО получает медицинскую помощь по медицинским показаниям



Социальная реабилитация и социальное обслуживание

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



Фонд «Защитники Отечества» / в органы социальной защиты населения

- назначается социальный координатор
- социальный координатор оказывает содействие в сборе документов для получения ИППСУ (заявление, медицинское заключение)
- социальный координатор направляет участника СВО, демобилизованного, члена семьи участника СВО в «Агентство социального благополучия населения Югры» для признания нуждающимся в социальном обслуживании и получении ИППСУ

«Агентство социального благополучия населения Югры»

- признает заявителя нуждающимся в социальном обслуживании, в соответствии с потребностями участника СВО и членов его семьи разрабатывается и вручается ИППСУ
- участник СВО, прибывший в отпуск, демобилизованные, а также члены семей участников СВО получают услуги социальной реабилитации в условиях круглосуточного пребывания в учреждении по путевой системе или в период нахождения в отпуске по технологии краткосрочной социальной реабилитации и оздоровления участников СВО в учреждениях социального обслуживания «#ZOV.Здоровье для СВОиж»

Учреждение социального обслуживания

- ответственный сотрудник учреждения социального обслуживания:
 - разрабатывает в соответствии с ИППСУ индивидуальный план реабилитационных мероприятий в условиях социального обслуживания и анализирует эффективность их проведения
 - организует оказание социальных услуг



Получение среднего профессионального/ высшего образования

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



Фонд «Защитники Отечества» / ВУЗ или СУЗ

- 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

Участник СВО поступает в ВУЗ/ СУЗ

- демобилизованный участник СВО получает образование



Трудоустройство участников СВО

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



Фонд «Защитники Отечества»

- назначается социальный координатор
- социальный координатор проводит анкетирование на потребность восстановления на прежнее место работы или устройство на новое
- Фонд предоставляет бесплатную юридическую помощь (при необходимости)

Работа

- участник СВО в течение 3-х месяцев со дня окончания службы и не позднее, чем за 3 дня до выхода, должен уведомить работодателя о своем возвращении
- если участник СВО не вышел на работу по истечении 3-х месяцев после окончания прохождения им военной службы, расторжение трудового договора с работником осуществляется по инициативе работодателя (ч. 11 ст. 351.7 Трудового кодекса РФ)

Оценка компетенций и соответствия занимаемой ранее должности

- работодатель проводит оценку компетенций и соответствия занимаемой ранее должности

Соответствует?



Да

Работа

- если участник СВО соответствует ранее занимаемой должности, то приступает к работе

Нет

Сопровождение

- Если работник не соответствует ранее занимаемой должности:
- демобилизованный участник СВО сопровождается по индивидуальному маршруту (возможна переподготовка, работа на дому и др.)



Трудоустройство участников СВО

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



Представитель Центра занятости населения МО в Фонде «Защитники Отечества» / ЦЗН

- сотрудник ЦЗН:
 - информирует граждан об услугах по содействию трудоустройству граждан и порядке их получения
 - оказывает помощь в регистрации граждан (в том числе в составлении резюме) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»
 - оказывает услуги в сфере занятости населения зарегистрированным в ЦЗН гражданам
- Фонд «Защитника Отечества» обращается в администрацию муниципального образования или в Департамент государственной гражданской службы, кадровой работы и профилактики коррупции Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для включения участника СВО в кадровый резерв и дальнейшего трудоустройства

Переподготовка или профобучение

- в случае отсутствия вакансий, подходящих для трудоустройства участнику СВО, сотрудник ЦЗН оказывает государственную услугу по профессиональной ориентации, по результатам которой организует участнику СВО профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование

Помощь в трудоустройстве

- сотрудник ЦЗН помогает собрать нужные документы для резюме и составить его
- сотрудник ЦЗН вместе с Участником СВО корректирует заявку и профиль клиента
- проходит оценку
- по результатам оценки включается в кадровый резерв



Взаимодействие с прокуратурой



Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

- рассматривает обращения участников специальной военной операции, иных лиц и членов их семей в сроки и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации
- оказывает содействие филиалу Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в его деятельности в интересах участников специальной военной операции, иных лиц и членов их семей, представляет по запросам информацию, необходимую для выполнения его задач и функций, а также о ходе рассмотрения ранее переданных материалов, принятых по ним решениях и мерах прокурорского реагирования



В рамках заключенного соглашения о взаимодействии прокуратуры Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и филиала государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре

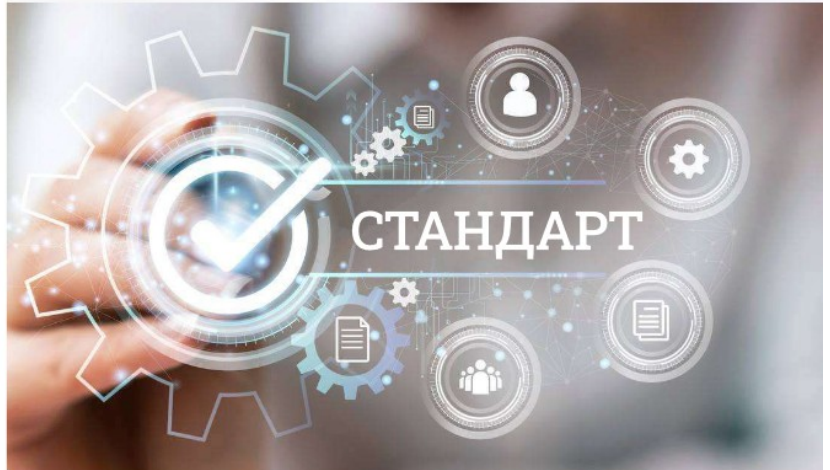
Система оценки качества

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



15



Наша работа – о людях забота!

Поможем пройти
путь восстановления
и вернуться к привычной жизни



Государственный фонд «Защитники Отечества»
адрес: г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45, к. А
тел. 8 (3467) 36-00-44



Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
адрес: 628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Чехова, д. 1А
тел. 8 (3467) 352-212, 8(3467) 352-138
дополнительно: priemta@prokhmao.ru



КУ Агентство социального благополучия населения Югры
Телефон приемной: 8 (3467) 33-68-32 доп.3080)
Начальник отдела социального обеспечения
и назначения мер социальной поддержки, пособий, выплат в г. Ханты -
Мансийске
тел. 8 (3467) 33-68-32 (доп. 1041)