

СТАНДАРТ

Стандарт комплексной реабилитации и сопровождения участников, ветеранов специальной военной операции и поддержки их семей в Ханты-Мансийском автономном округе, содержащий описание основных жизненных ситуаций

Буклет «Карта пути и система маршрутизации Стандарта»

2024 год



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, участников СВО, и членов их семей 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 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



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

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 №4

**Социальная реабилитация и социальное
обслуживание**

Жизненная ситуация №2

**Оформление мер социальной
поддержки**

Жизненная ситуация №5

**Физическая реабилитация и занятия
адаптивным спортом**

Жизненная ситуация №3

**Получение медицинской помощи
по медицинским показаниям**

Жизненная ситуация №6

**Получение среднего профессионального/
высшего образования**

Жизненная ситуация №7

Предоставление бесплатного питания членам семей участников СВО, обучающимся в образовательных организациях

Жизненная ситуация №8

Предоставление компенсации фактически понесенных затрат по оплате родительской платы за присмотр и уход за ребенком (детьми) в образовательных организациях

Жизненная ситуация №9

Предоставление места детям в первоочередном/внеочередном порядке в образовательные организации

Жизненная ситуация №10

Трудоустройство участников СВО и членов их семей

Жизненная ситуация №11

Посещение культурных мероприятий

Жизненная ситуация №12

Вовлечение участников СВО в мероприятия патриотической направленности, участия в добровольческой (волонтерской) и общественной деятельности

Жизненная ситуация №13

Помощь участникам СВО в реализации социально-значимых проектов

Жизненная ситуация №14

Улучшение жилищных условий участника СВО и членов его семьи

Жизненная ситуация №15

Предоставление земельных участков на территории автономного округа участниками СВО и членами их семей



Общий алгоритм действий

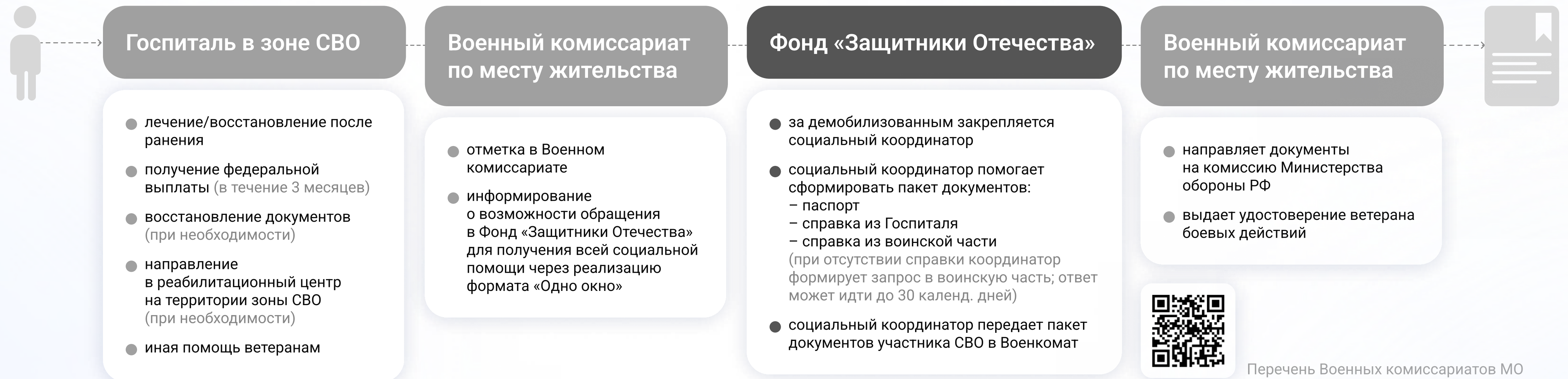


Перечень учреждений культуры и спорта



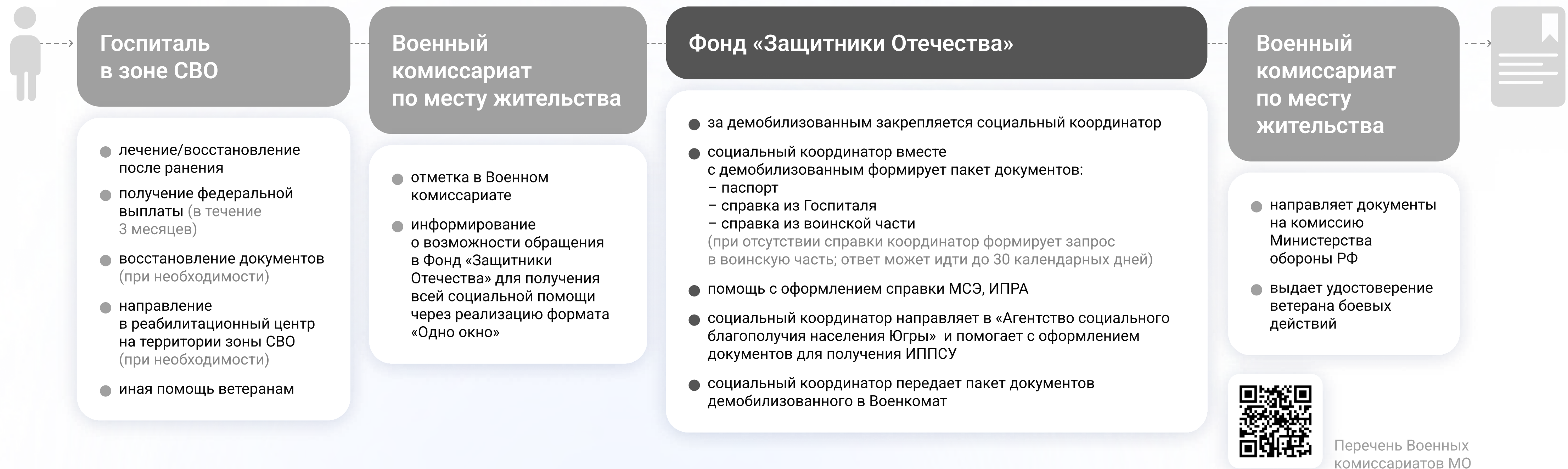
Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



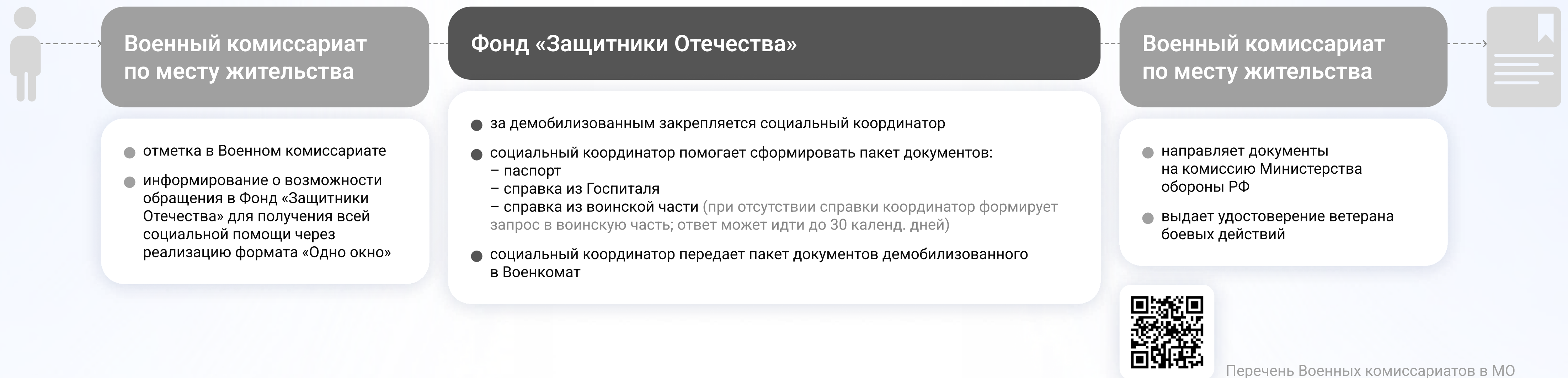
Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



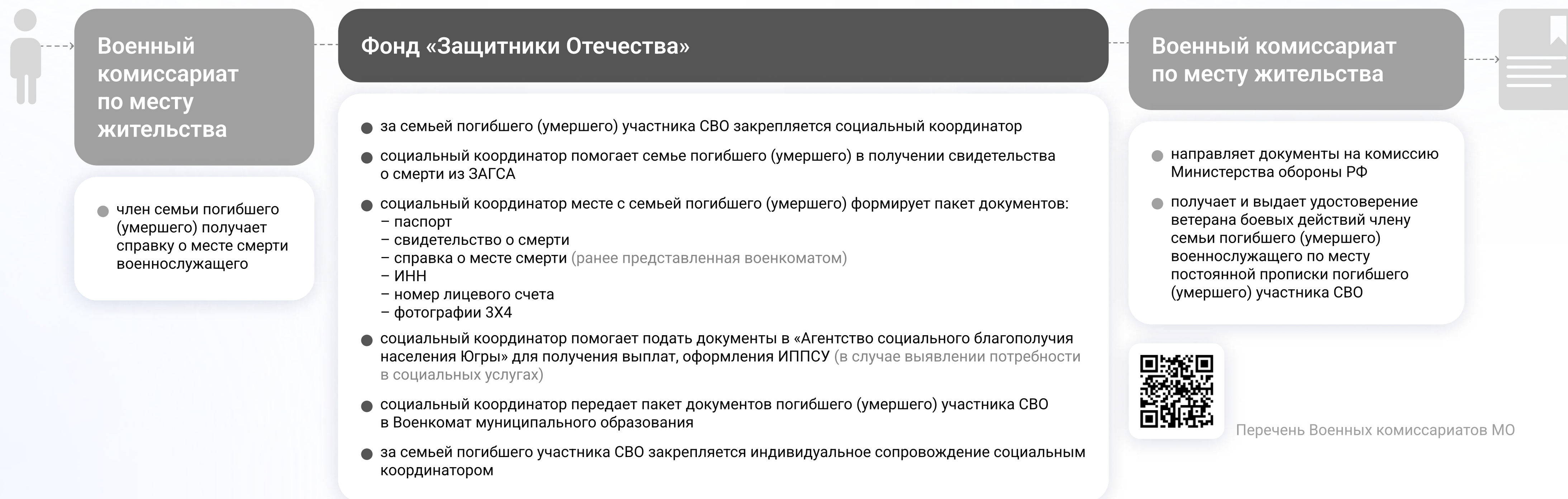
Получение удостоверения ветерана боевых действий

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

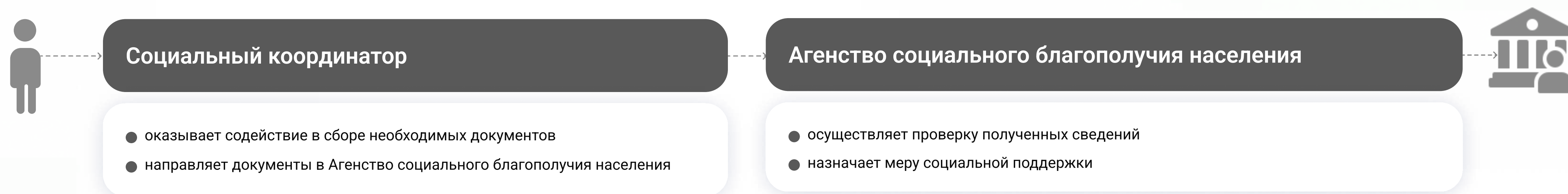
4 Клиентский путь № 4: «Получение удостоверения ветерана боевых действий посмертно семьям погибшего (умершего) участника СВО»



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

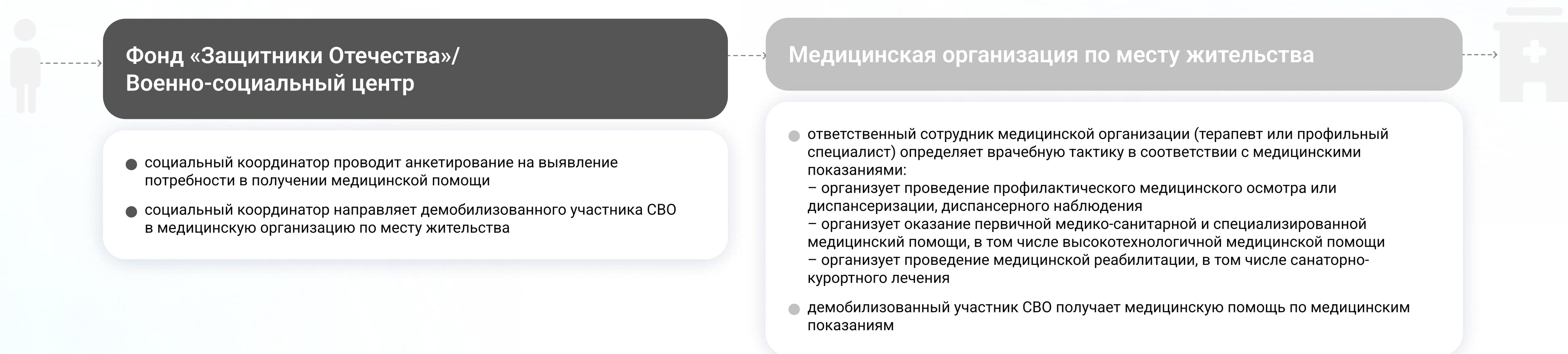
Оформление мер социальной поддержки

5 Клиентский путь № 5: «Оформление мер социальной поддержки»



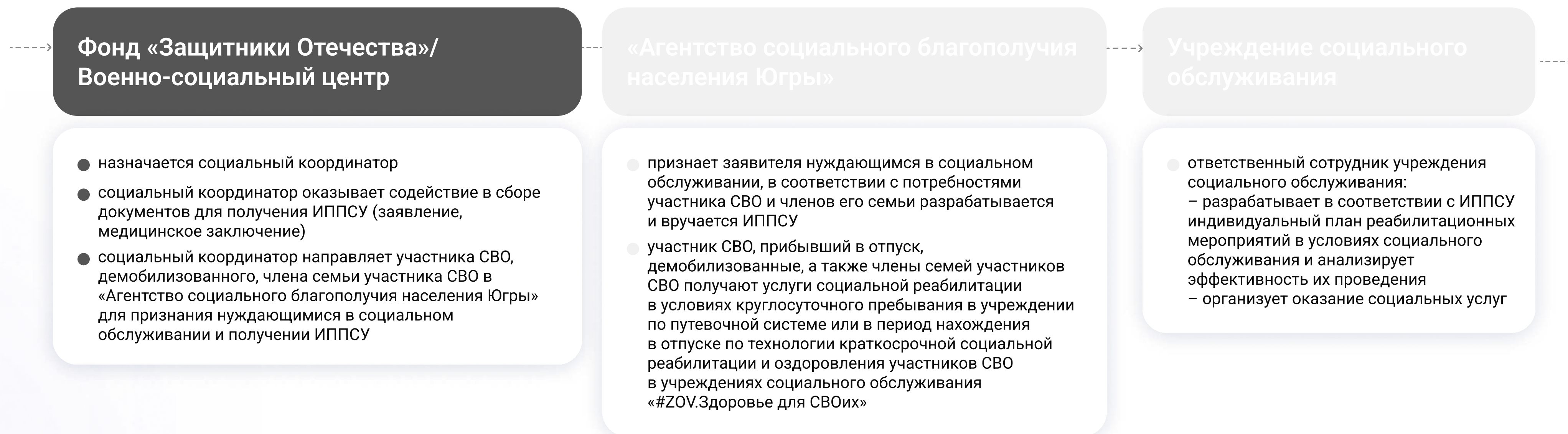
Получение медицинской помощи по медицинским показаниям

6 Клиентский путь № 6: «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)»



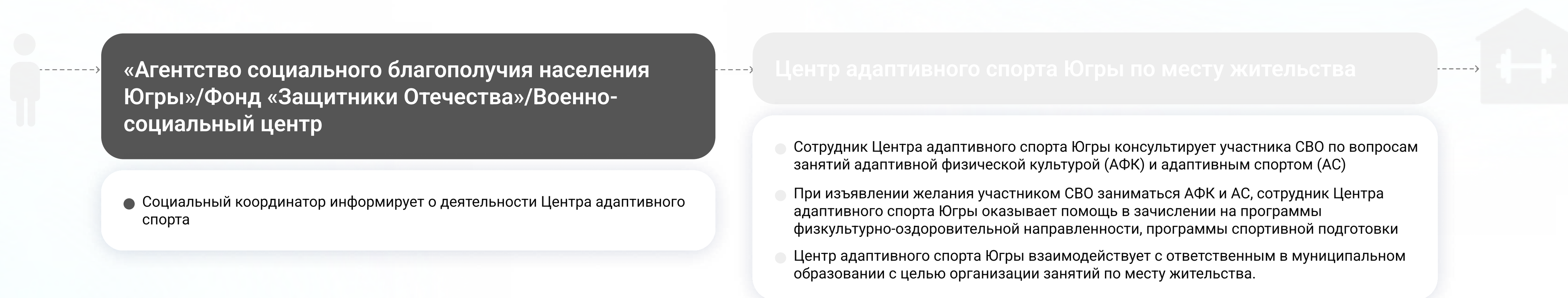
Социальная реабилитация и социальное обслуживание

7 Клиентский путь № 7: «Получение услуг социальной реабилитации, в том числе с круглосуточным пребыванием, в учреждениях социального обслуживания»



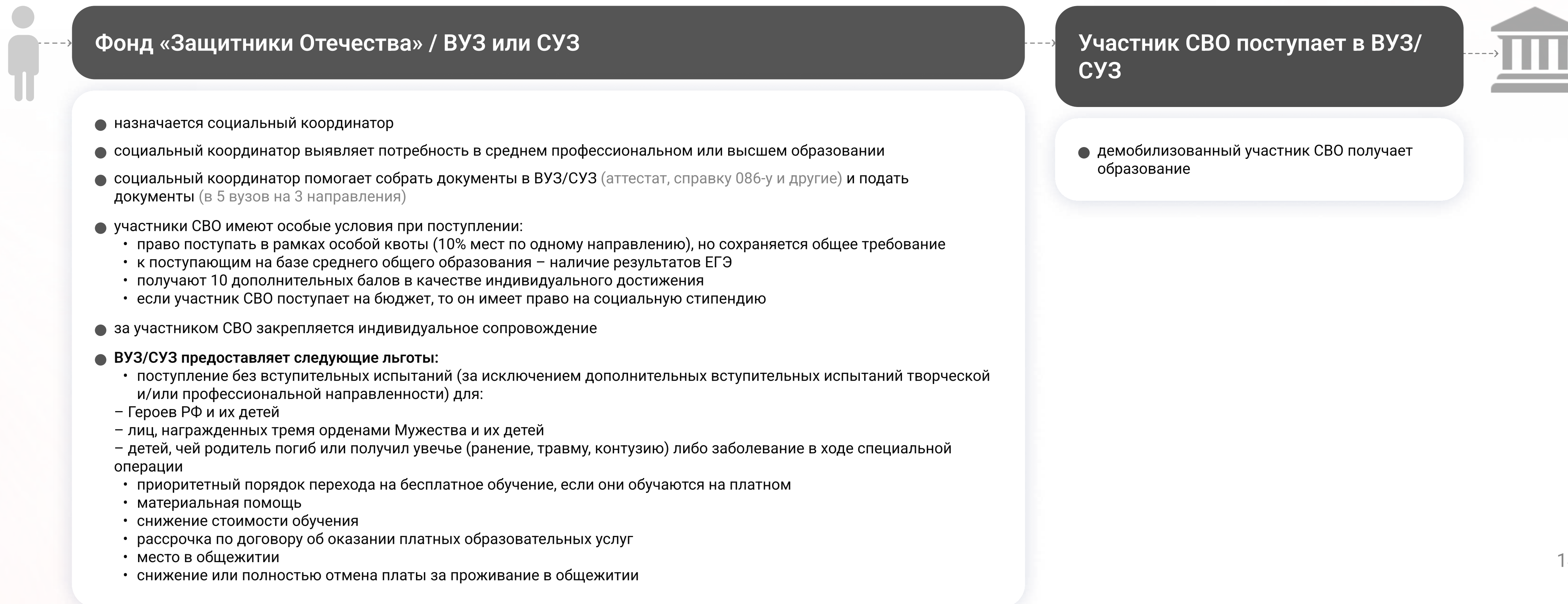
Физическая реабилитация и занятия адаптивным спортом

8 Клиентский путь № 8: «Физическая реабилитация и занятия адаптивным спортом»



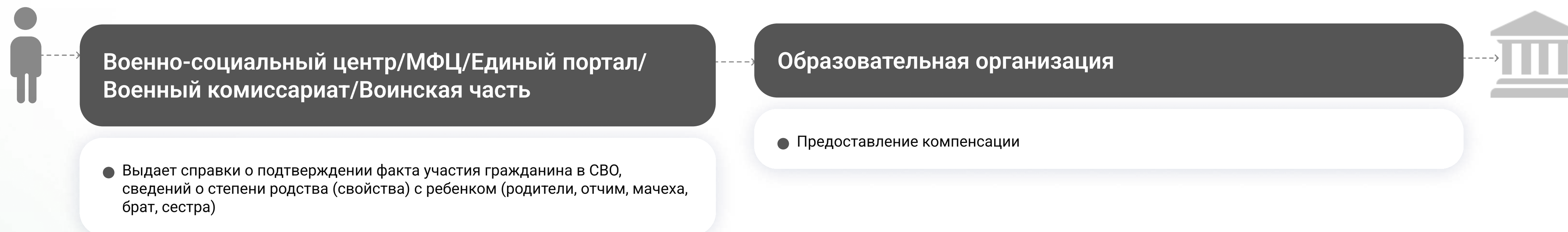
Получение среднего профессионального/высшего образования

9 Клиентский путь № 9: «Получение среднего профессионального/высшего образования»



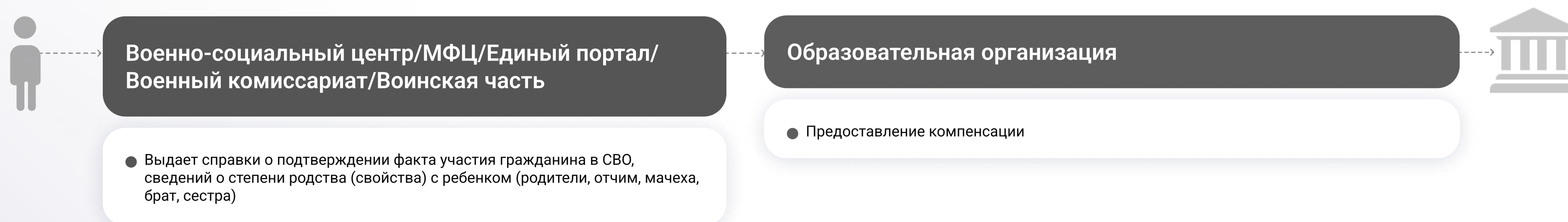
Предоставление бесплатного питания членам семей, обучающимся в образовательных организациях

10 Клиентский путь № 10: «Предоставление бесплатного питания членам семей, обучающимся в образовательных организациях»



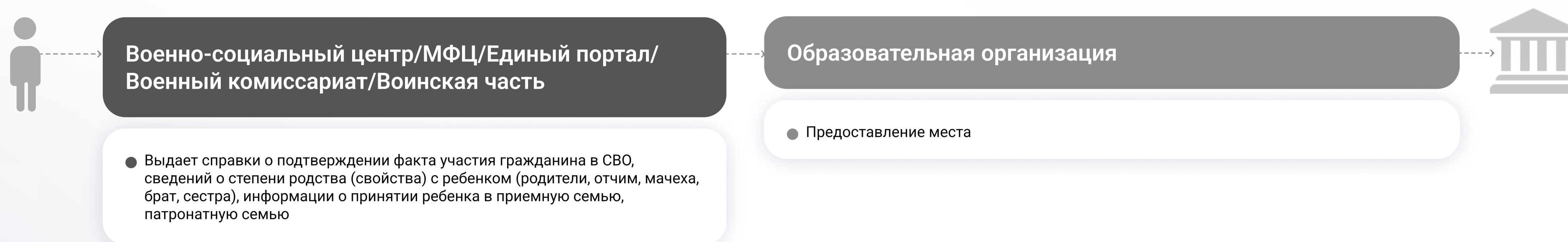
Предоставление компенсации фактически понесенных затрат по оплате родительской платы за присмотр и уход за ребенком (детьми) в образовательных организациях дошкольного образования

11 Клиентский путь № 11: «Предоставление компенсации фактически понесенных затрат по оплате родительской платы за присмотр и уход за ребенком (детьми) в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по реализации образовательной программы дошкольного образования»



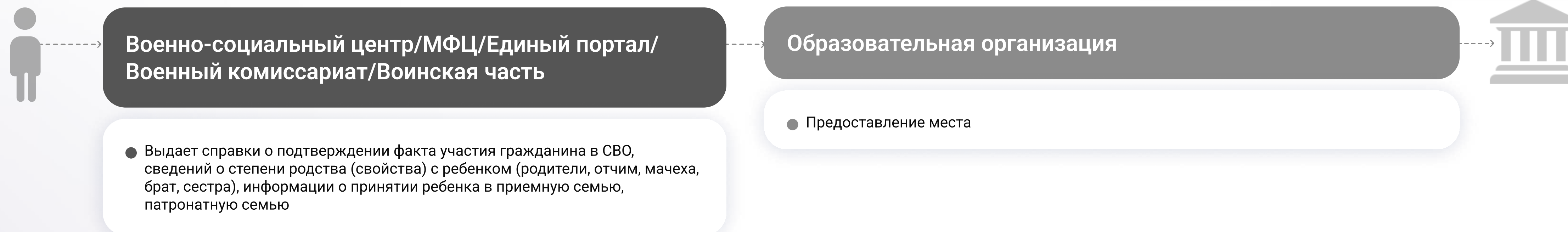
Предоставление места детям в первоочередном/внеочередном порядке в образовательные организации

12 Клиентский путь № 12: «Предоставление места детям в первоочередном/внеочередном порядке в образовательные организации»



Предоставление места детям в первоочередном/внеочередном порядке в государственные или муниципальные общеобразовательные организации

13 Клиентский путь № 13: «Предоставление места детям в первоочередном/внеочередном порядке в государственные или муниципальные общеобразовательные организации»



Трудоустройство участников СВО

14 Клиентский путь № 14: «Возвращение на рабочее место демобилизованного участника СВО»



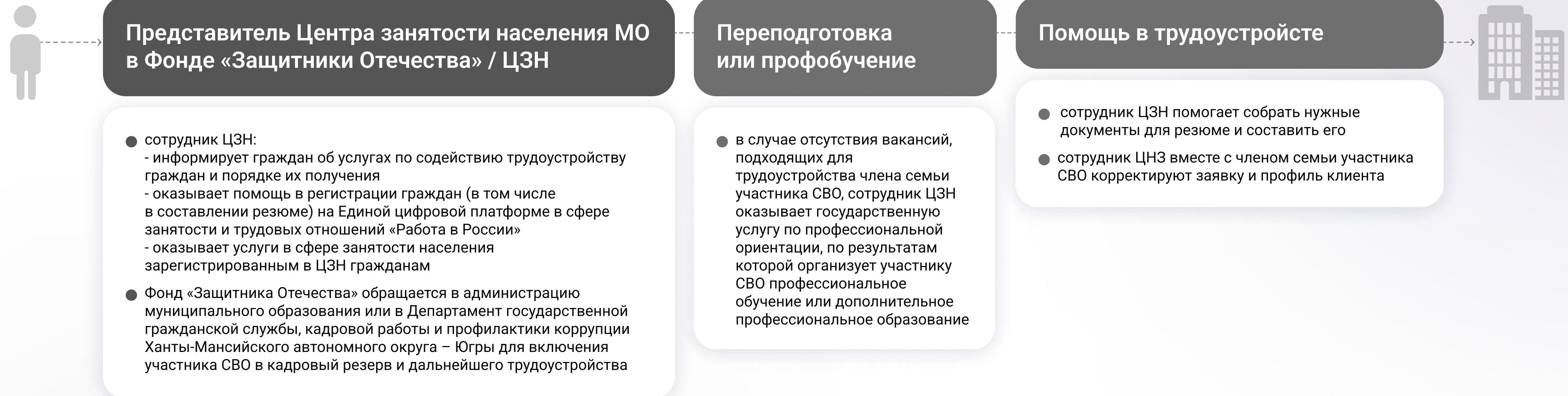
Трудоустройство участников СВО

15 Клиентский путь № 15: «Трудоустройство незанятого демобилизованного участника СВО»



Трудоустройство участников СВО

16 Клиентский путь № 16: «Содействие трудоустройству членов семей участников СВО»



Посещение культурных мероприятий

17 Клиентский путь № 17: «Посещение культурных мероприятий»



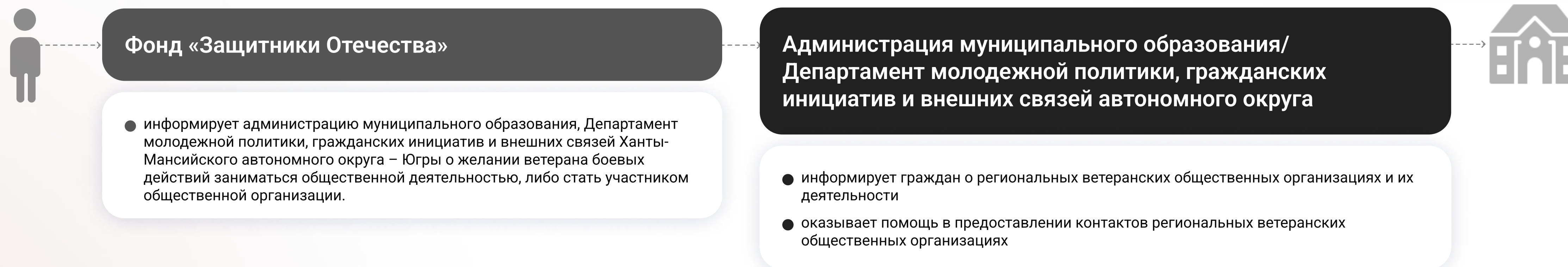
Агентство социального благополучия населения/Фонд «Защитники Отечества»



- информирует участника СВО, демобилизованного, члена семьи участника СВО, члена семьи погибшего (умершего) участника СВО о возможном участии в культурных мероприятиях с указанием контактных лиц в учреждениях культуры для получения билетов/бронирования мест
- заполнение заявок для предоставления билетов

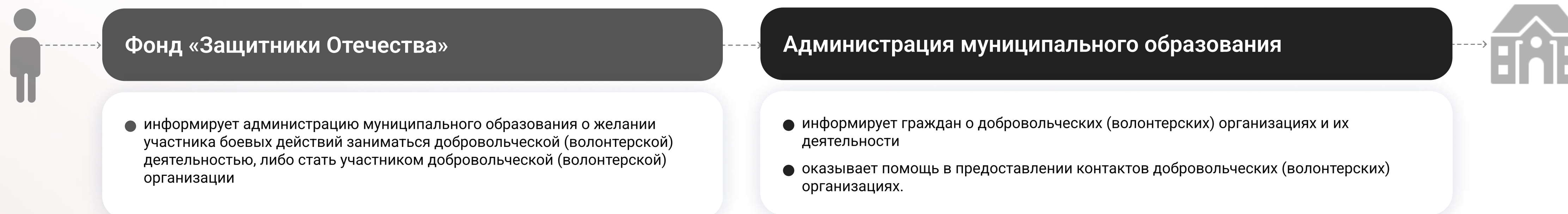
Вовлечение участников СВО в мероприятия патриотической направленности, участия в добровольческой (волонтерской) и общественной деятельности

18 Клиентский путь № 18: «Вовлечение участника СВО в общественную деятельность»



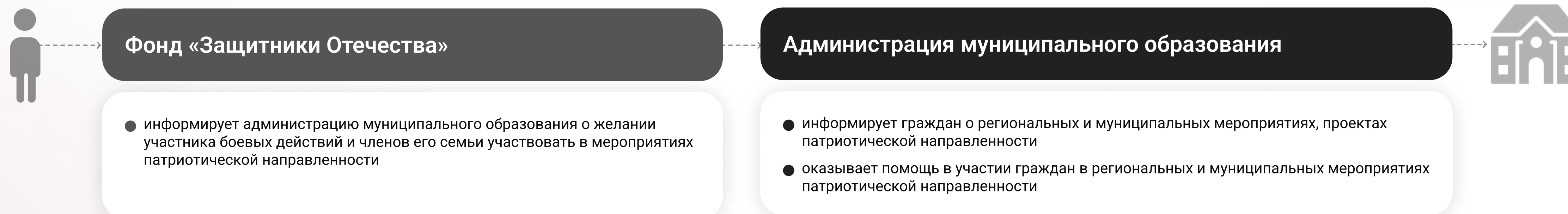
Вовлечение участников СВО в мероприятия патриотической направленности, участия в добровольческой (волонтерской) и общественной деятельности

19 Клиентский путь № 19: «Вовлечение участника СВО в добровольческую (волонтерскую) деятельность»



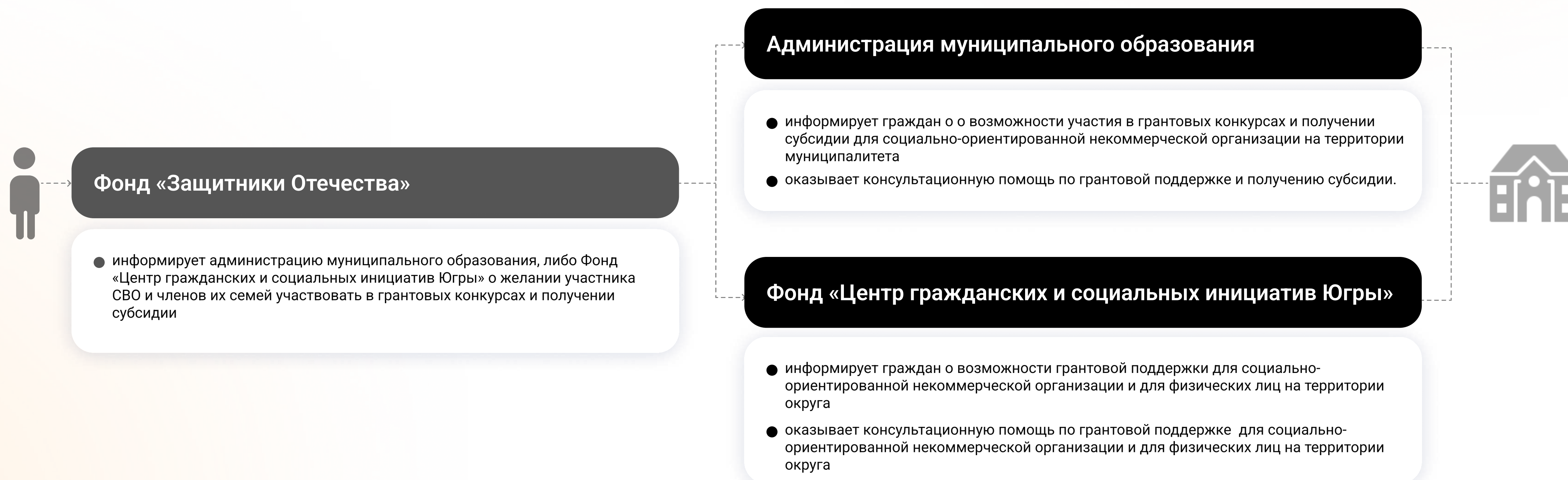
Вовлечение участников СВО в мероприятия патриотической направленности, участия в добровольческой (волонтерской) и общественной деятельности

20 Клиентский путь № 20: «Вовлечение участника СВО в мероприятия патриотической направленности»



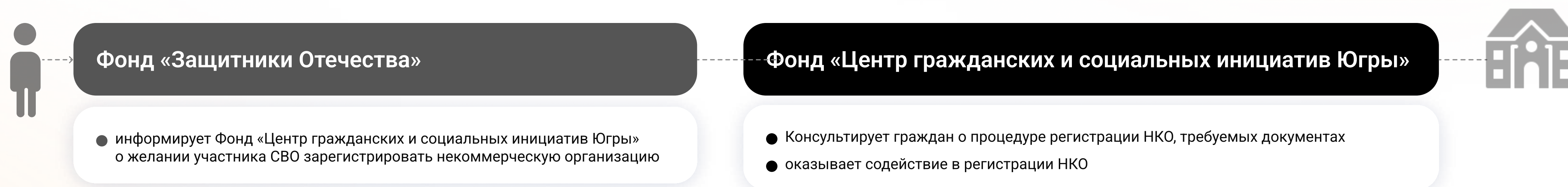
Помощь участникам специальной военной операции в реализации социально-значимых проектов

21 Клиентский путь № 21: «Участие участника СВО в грантовых конкурсах»



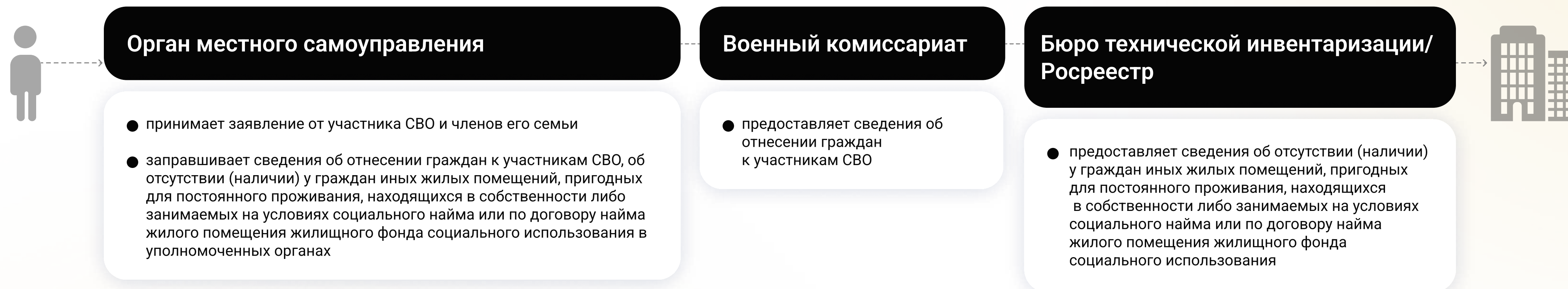
Помощь участникам специальной военной операции в реализации социально-значимых проектов

22 Клиентский путь № 22: «Регистрация некоммерческой организации участником СВО»



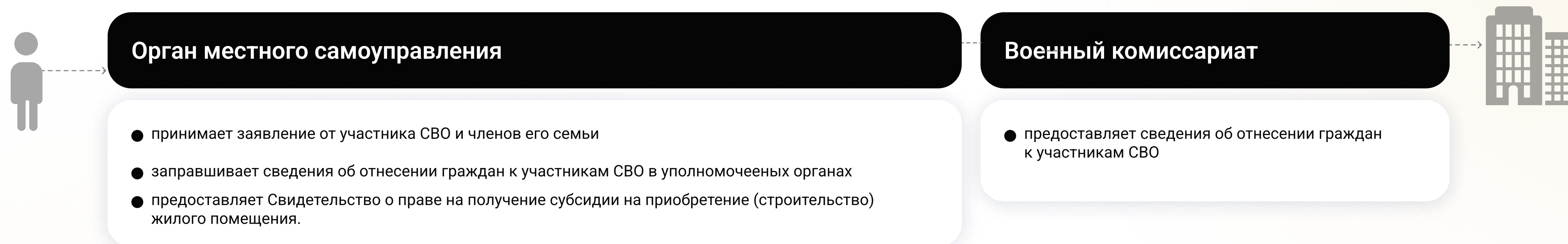
Улучшение жилищных условий участника СВО и членов его семьи

23 Клиентский путь № 23: «Переселение в первоочередном порядке из жилых помещений, расположенных в жилых домах, признанных аварийными»



Улучшение жилищных условий участника СВО и членов его семьи

24 Клиентский путь № 24: «Предоставление субсидии на приобретение (строительство) жилых помещений в собственность гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма»



Предоставление земельных участков на территории автономного округа участниками СВО и членами их семей

25 Клиентский путь № 25: «Предоставление земельных участков на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры участниками СВО и членами их семей»

Алгоритм 1

1. Ветераны боевых действий – участники СВО, **удостоенные** звания Героя Российской Федерации или награжденные орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе участия в СВО (члены их семей), **не стоящие в очереди** на получение земельного участка в автономном округе
2. Ветераны боевых действий – участники СВО, **не имеющие** звания Героя Российской Федерации, не награжденные орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе участия в СВО (члены их семей), **не стоящие в очереди** на получение земельного участка в автономном округе

Алгоритм 2

1. Ветераны боевых действий – участники СВО, **удостоенные** звания Героя Российской Федерации или награжденные орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе участия в СВО (члены их семей), **стоящие в очереди** на получение земельного участка в автономном округе
2. Ветераны боевых действий – участники СВО, **не имеющие** звания Героя Российской Федерации, не награжденные орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе участия в СВО (члены их семей), **стоящие в очереди** на получение земельного участка в автономном округе

Алгоритм 1



Орган местного самоуправления

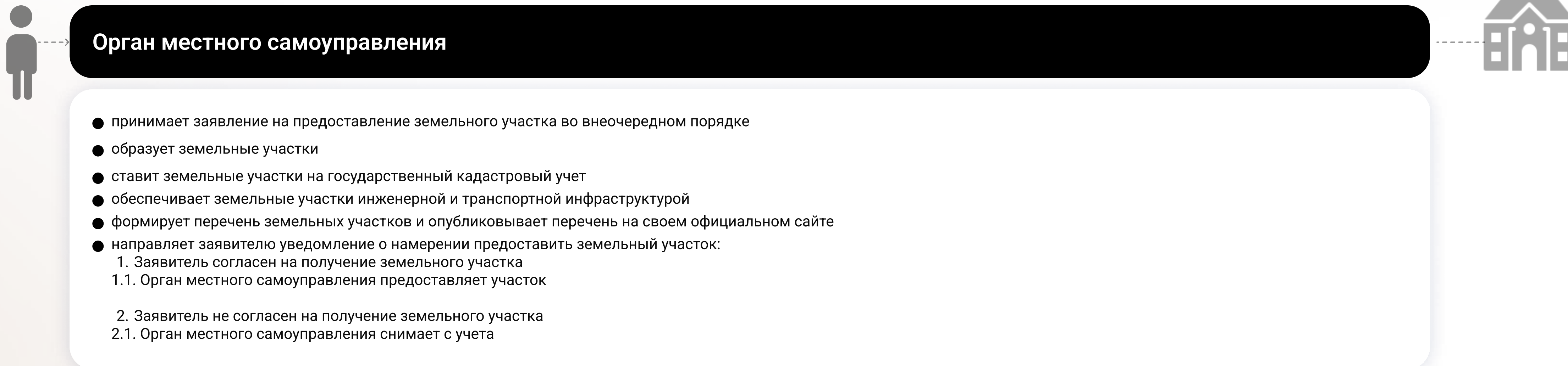


- принимает заявление о принятии на учет в целях предоставления земельного участка в орган местного самоуправления по месту нахождения земельного участка (городское поселение, городской округ, если земельный участок находится на территории сельского поселения – муниципальный район) по категории.
- ставит на учет в целях предоставления земельного участка (при отсутствии оснований для отказа)
- самоуправления высылает уведомление заявителю о принятии на учет в целях предоставления земельного участка

Предоставление земельных участков на территории автономного округа участниками СВО и членами их семей

25 Клиентский путь № 25: «Предоставление земельных участков на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры участниками СВО и членами их семей»

Алгоритм 2



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

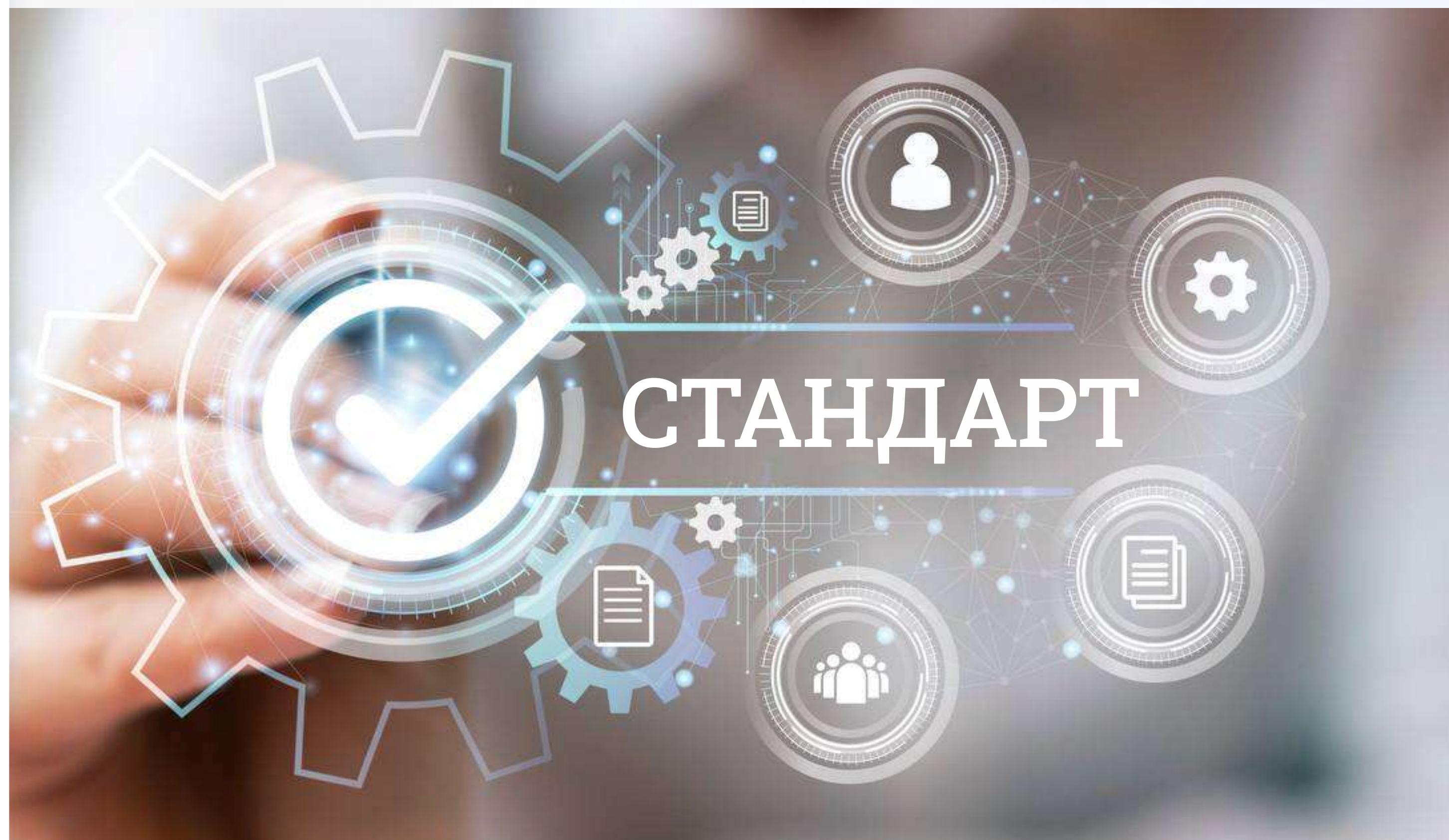
Система оценки качества

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





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: priemnaya@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)