



# 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 клиентоцентрических 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 «Заштитники Отечества»

Жизненная ситуация №1

Получение удостоверения ветерана боевых действий

Жизненная ситуация №2

Получение медицинской помощи по медицинским показаниям



Фонд «Заштитники Отечества» Югры – помощь в формате одного окна

Жизненная ситуация №3

Социальная реабилитация и социальное обслуживание

Жизненная ситуация №4

Получение среднего профессионального/высшего образования

Жизненная ситуация №5

Трудоустройство участников СВО

Перечень подразделений  
Фонда «Заштитники Отечества»



# Общий алгоритм действий

1

## Обращение в Военный комиссариат по месту жительства

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

2

## Обращение в фонд «Заштитники 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 прохождение 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

# 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»



### 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 «Заштитники Отечества» для получения всей социальной помощи через реализацию формата «Одно окно»

### Фонд «Заштитники Отечества»

- за демобилизованным закрепляется социальный координатор
- социальный координатор вместе с демобилизованным формирует пакет документов:
  - паспорт
  - справка из Госпиталя
  - справка из воинской части (при отсутствии справки координатор формирует запрос в воинскую часть; ответ может идти до 30 календарных дней)
- помочь 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

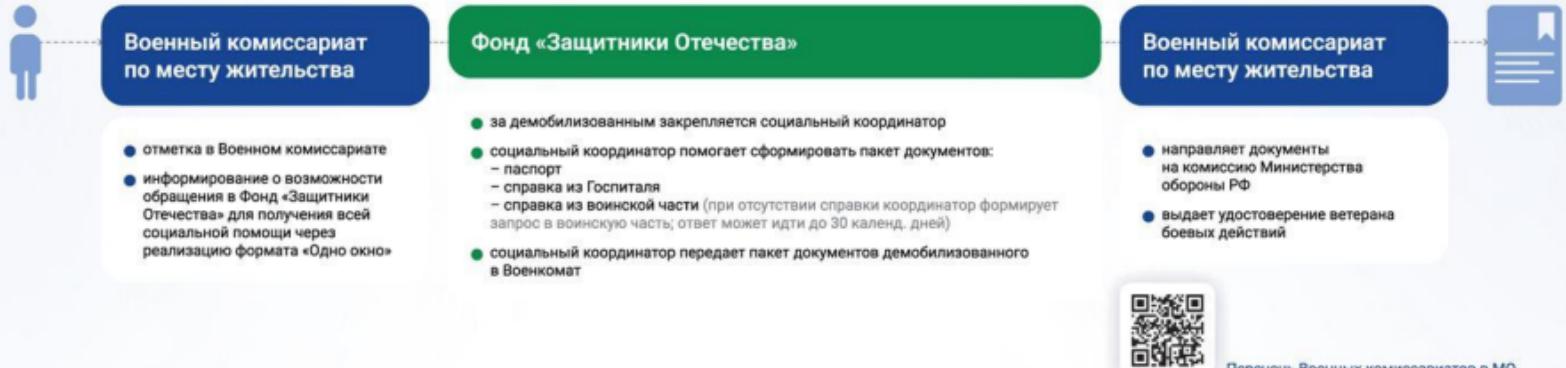


Перечень Военных комиссариатов МО



# Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



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 «Заштитники 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)
  - ИИН
  - номер лицевого счета
  - фотографии ЗХ4
- 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 «Заштитники 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 «Заштитники 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 нуждающимися в социальном обслуживании и получения 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 путевочной системе или в период нахождения в отпуске по технологии краткосрочной социальной реабилитации и оздоровления участников СВО в учреждения социального обслуживания «#ZOV.Здоровье для СВОих»



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 «Заштитники 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 особых квот (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 получилувечье (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»



# Трудоустройство участников СВО

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



### Представитель Центра занятости населения МО в Фонде «Задачники 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 «Задачники 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 корректируют 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 «Задачники 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 решений 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 «Задачники Отечества» по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре

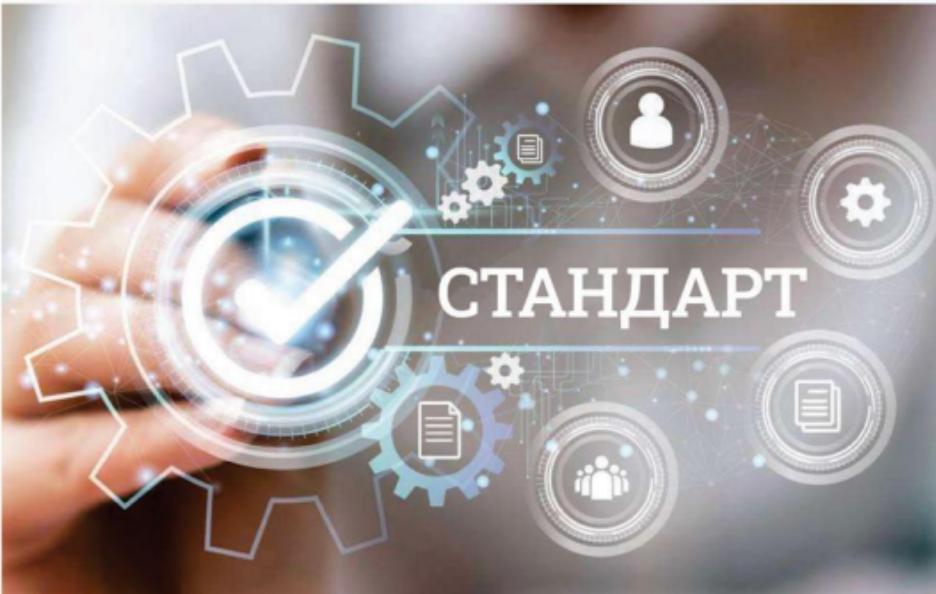
# Система оценки качества

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 «Заштитники 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 комфорта 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 «Задитники 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)