

# 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

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

# 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

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

- 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

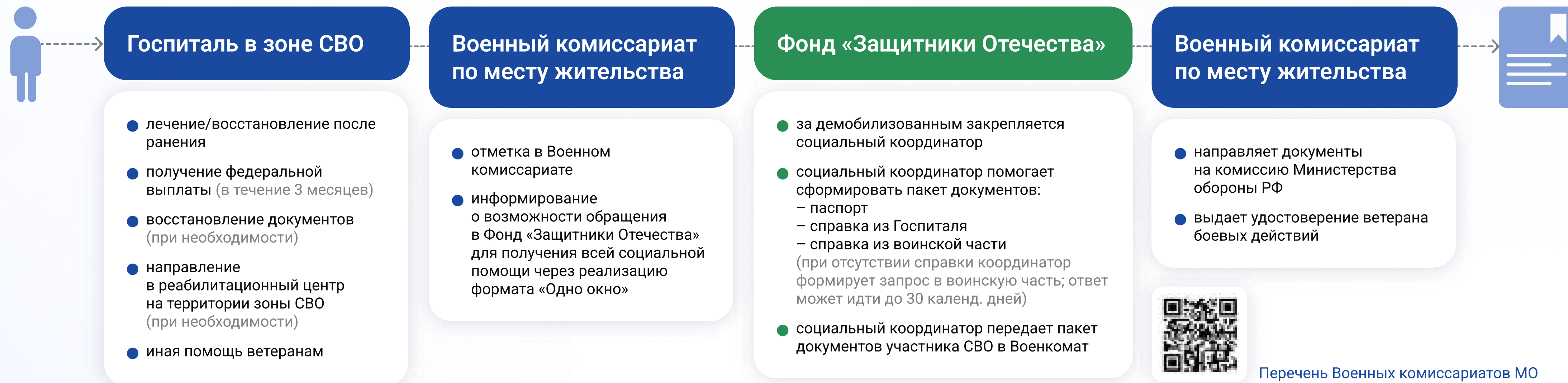
- посещение культурно-досуговых, спортивных учреждений, баз отдыха на льготных условиях
- участие в общественной жизни
- социальная адаптация и ресоциализация



[Перечень учреждений культуры и спорта](#)

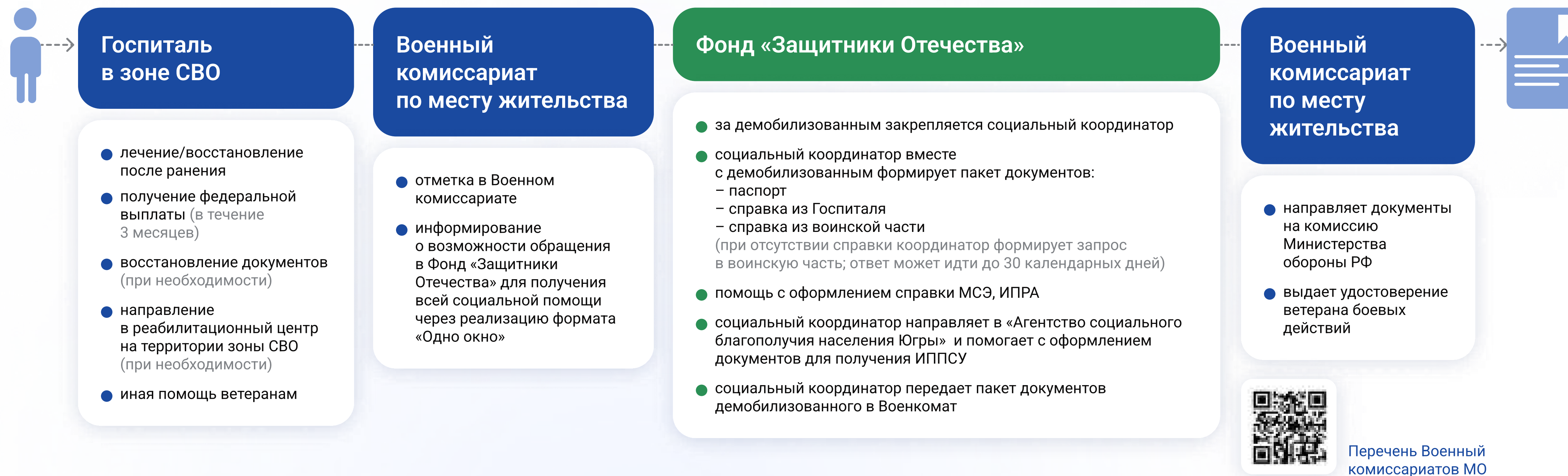
# Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



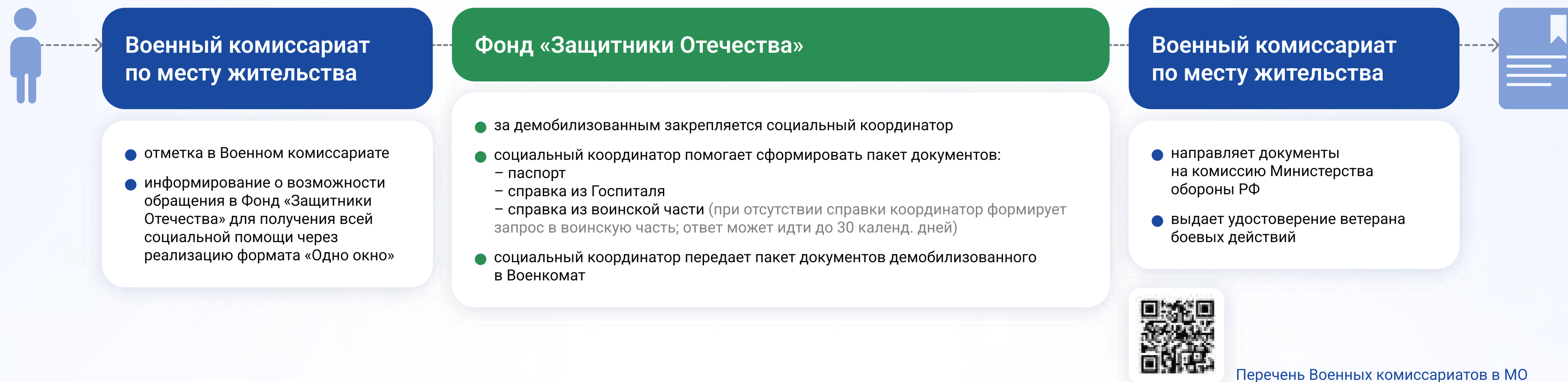
# Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



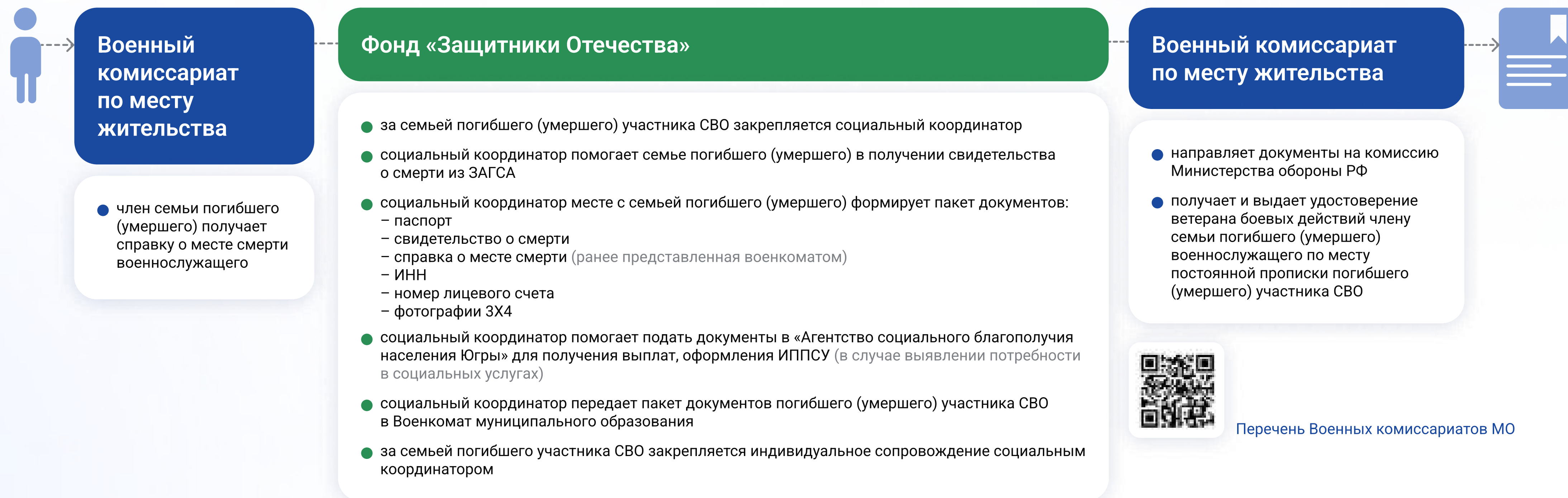
# Получение удостоверения ветерана боевых действий

**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»

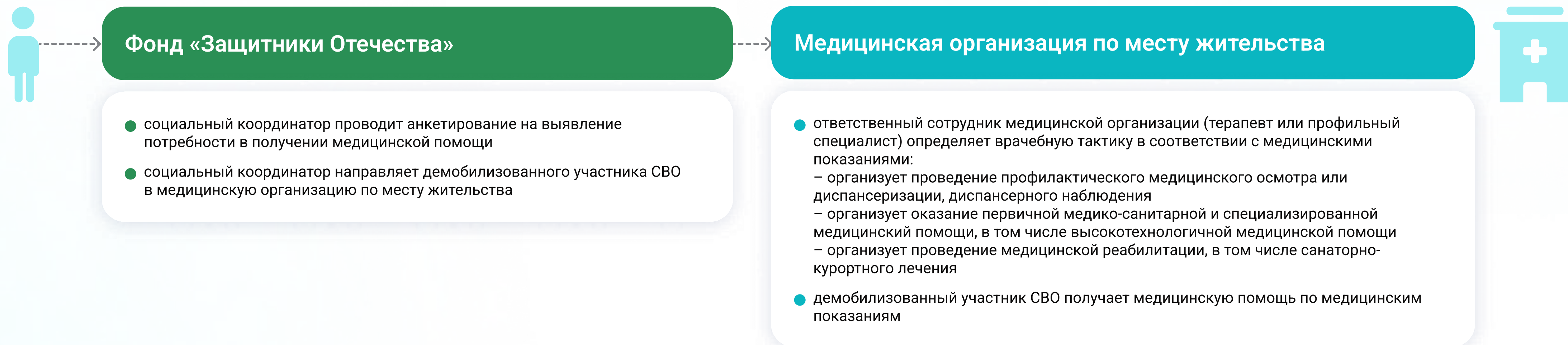


**!** Для решения последующих жизненных ситуаций необходимо получить удостоверение ветерана боевых действий



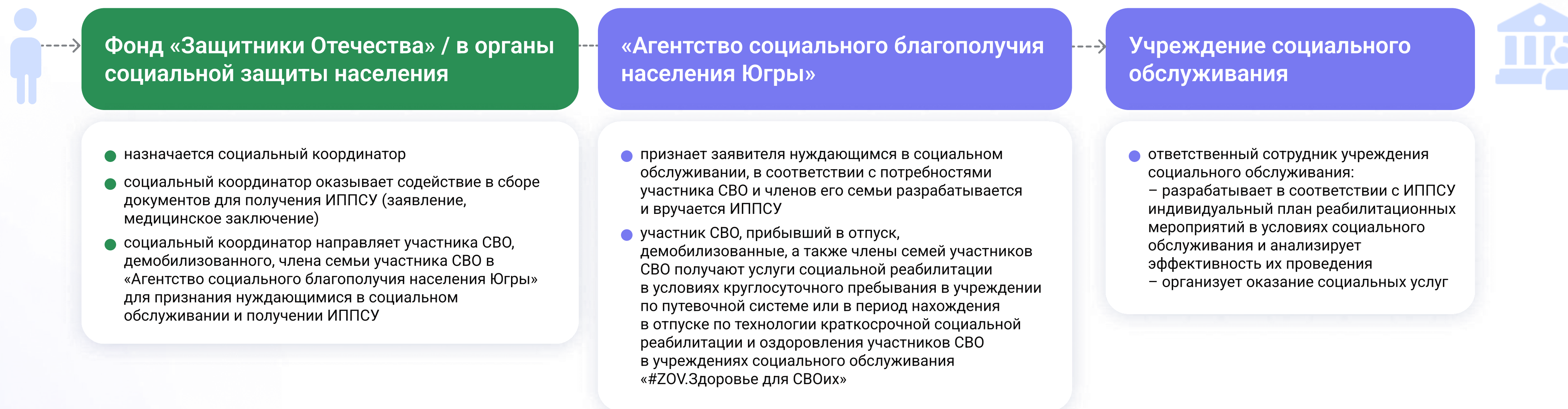
# Получение медицинской помощи по медицинским показаниям

**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)»



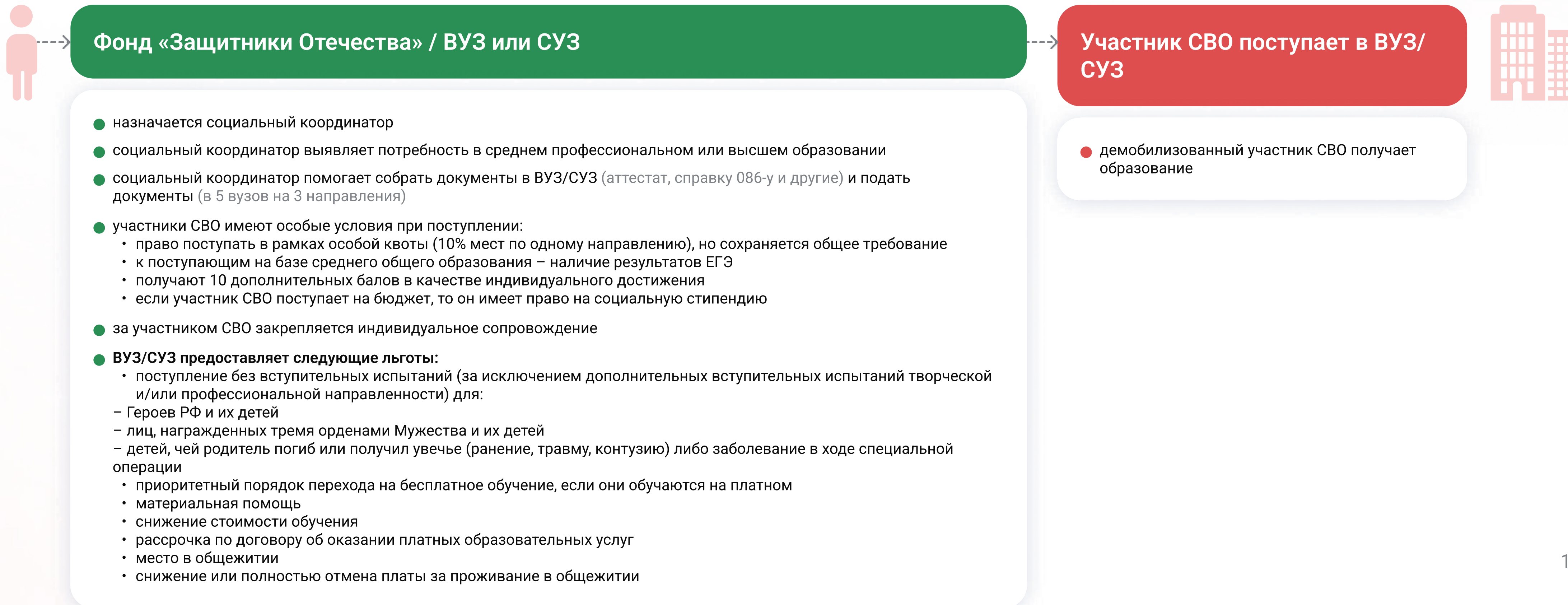
# Социальная реабилитация и социальное обслуживание

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



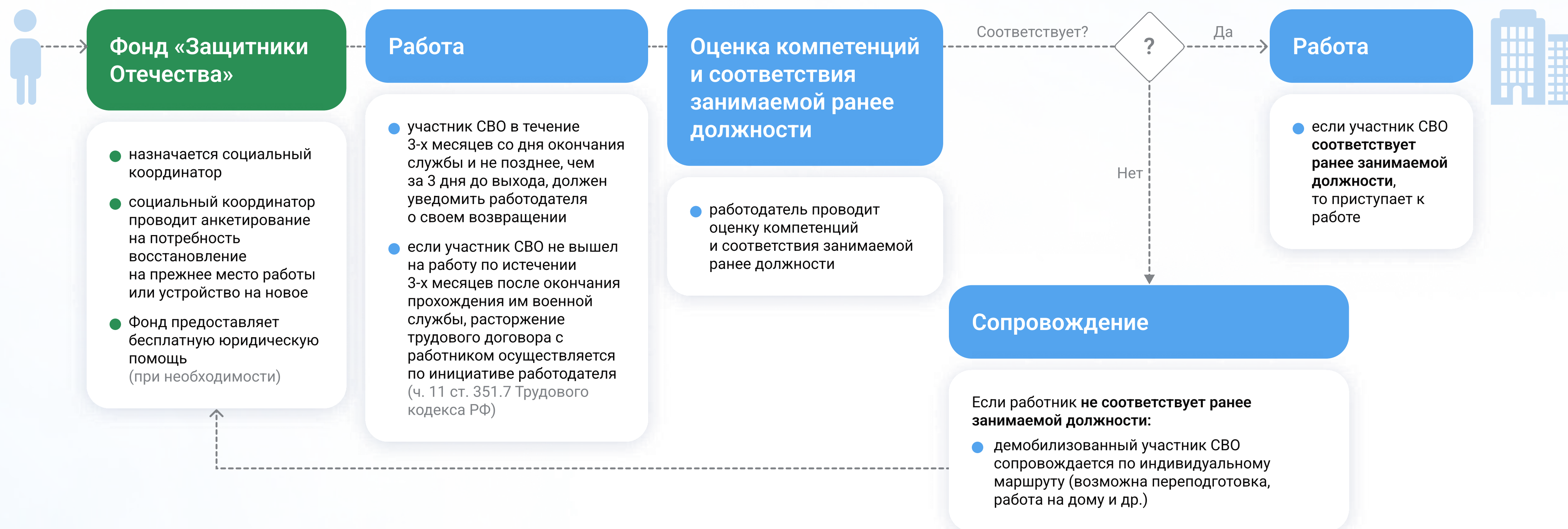
# Получение среднего профессионального/ высшего образования

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



# 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»



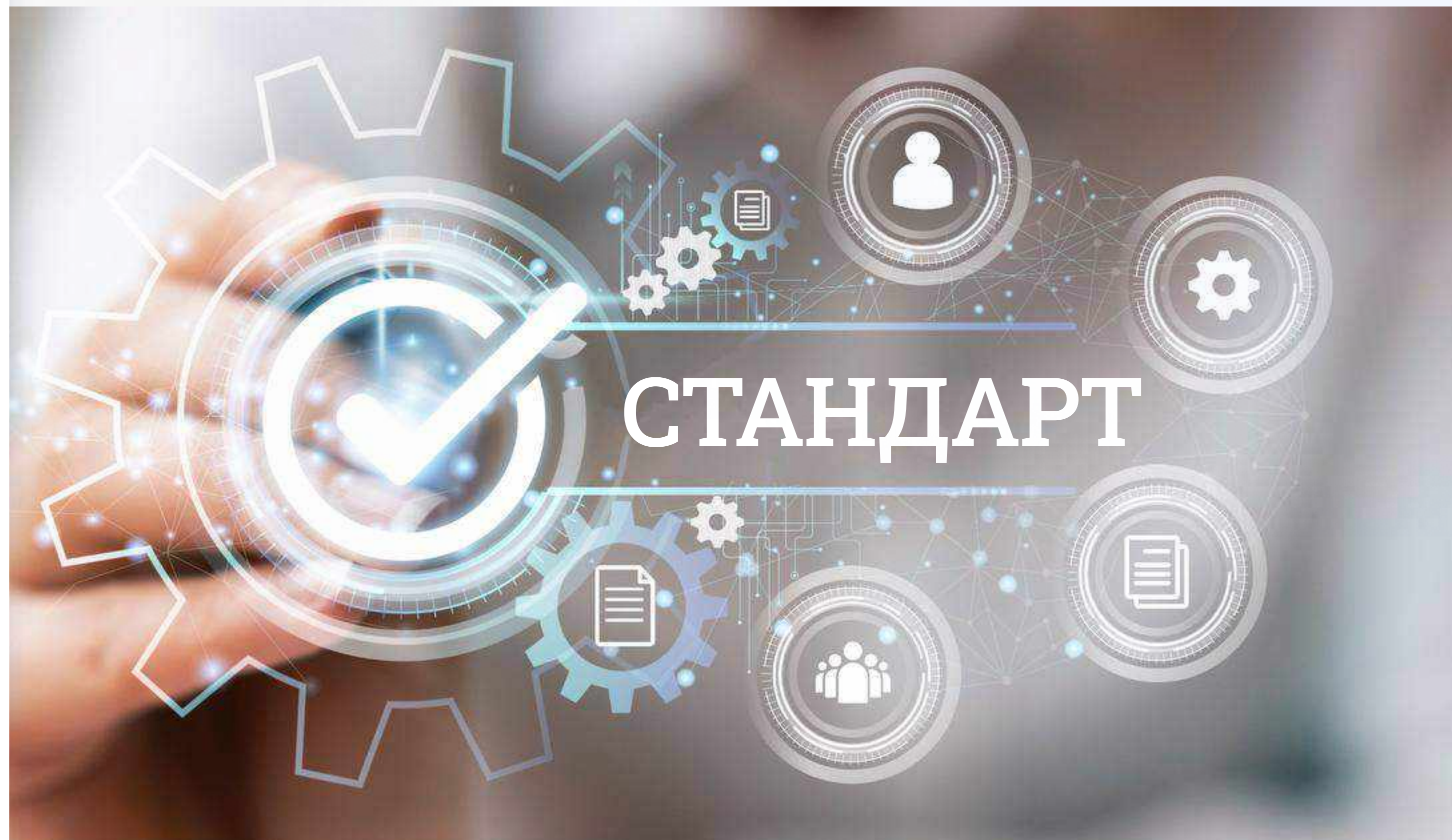
# Система оценки качества

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