



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

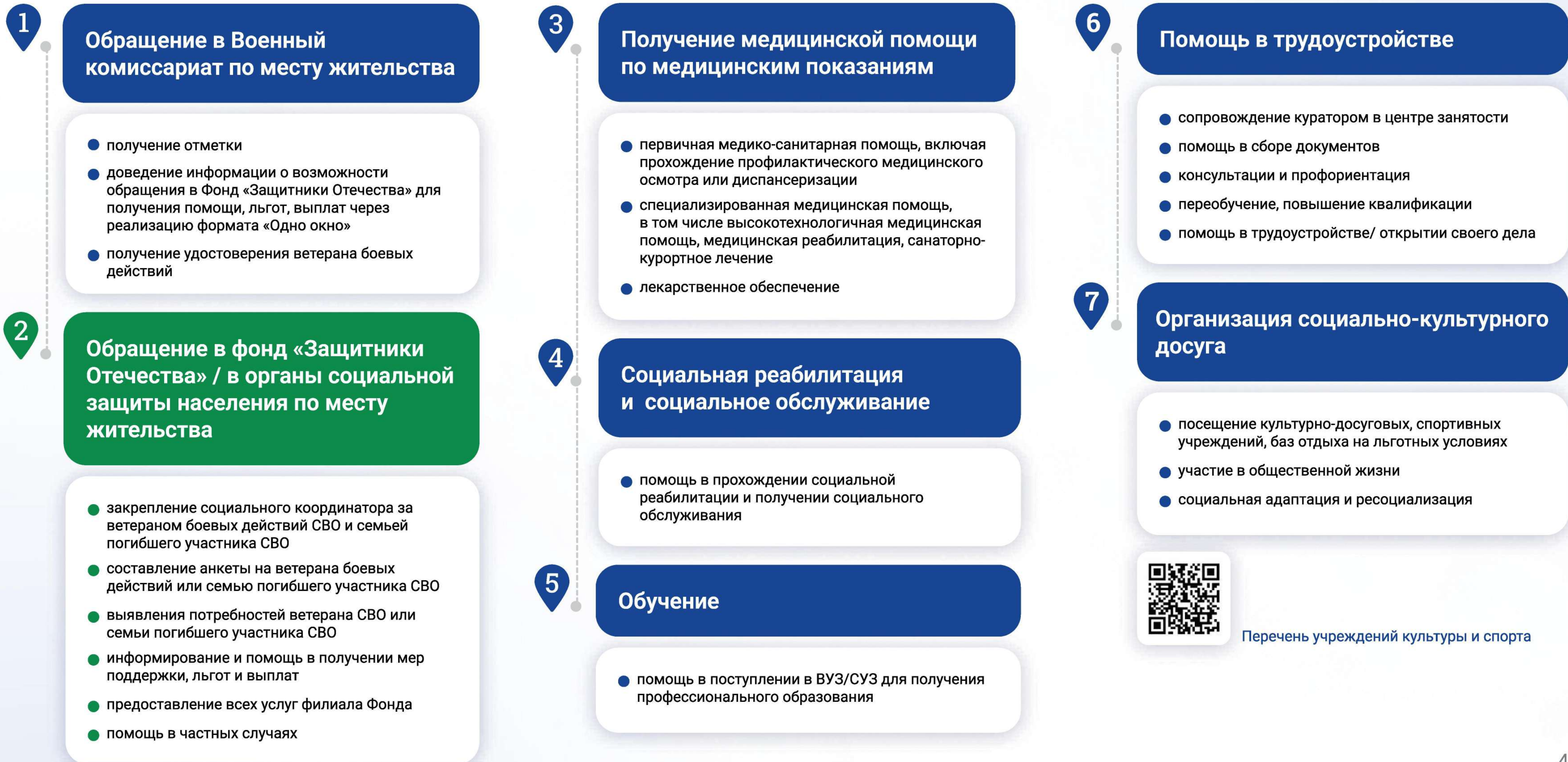


Фонд «Защитники Отечества» Югры —
помощь в формате одного окна



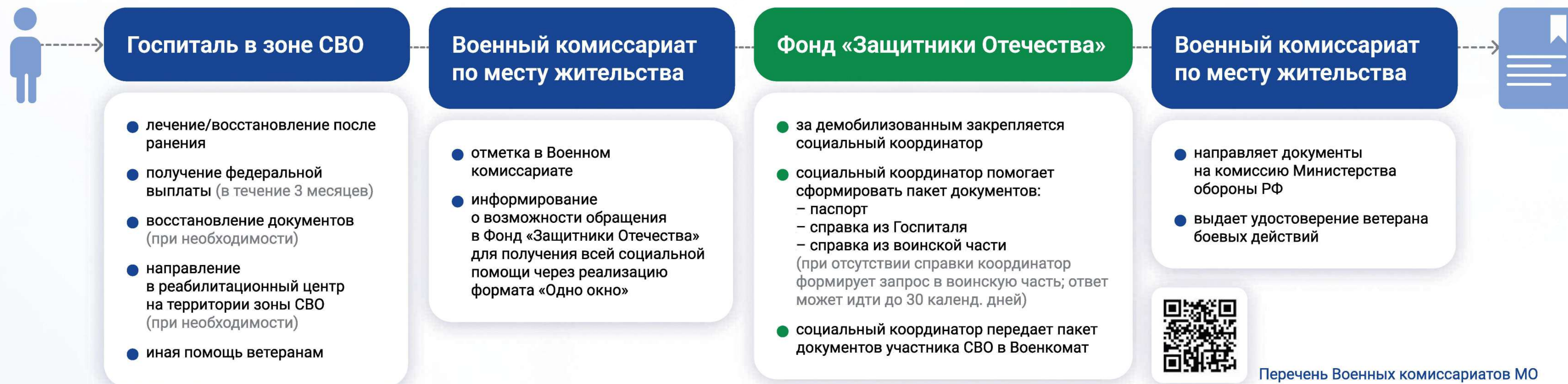
Перечень подразделений
Фонда «Защитники Отечества»

Общий алгоритм действий



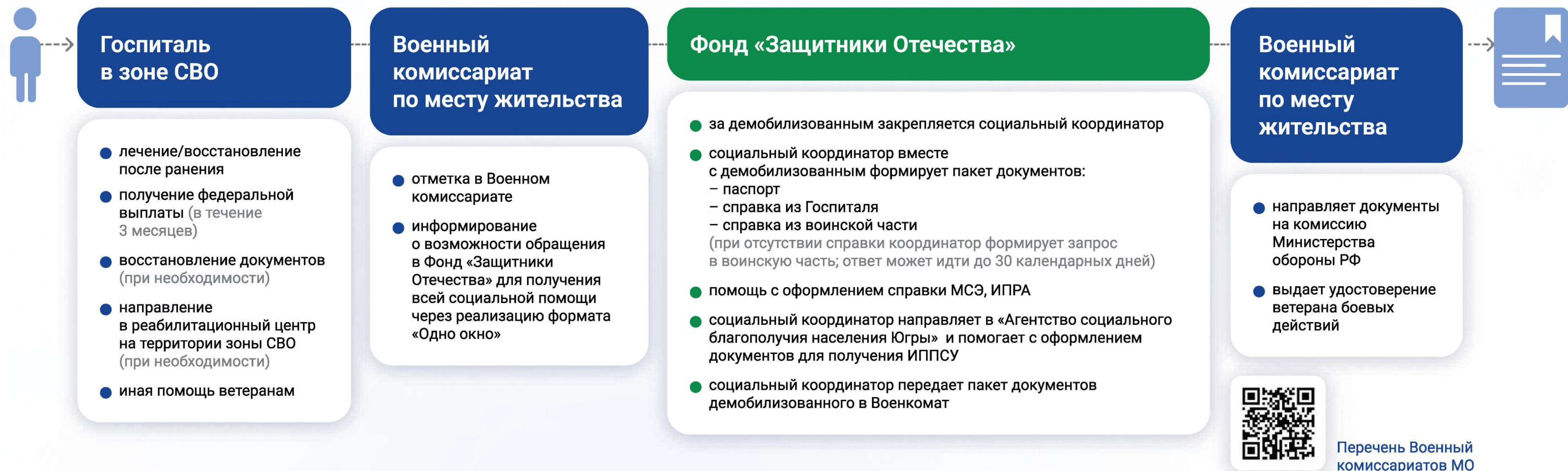
Получение удостоверения ветерана боевых действий

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



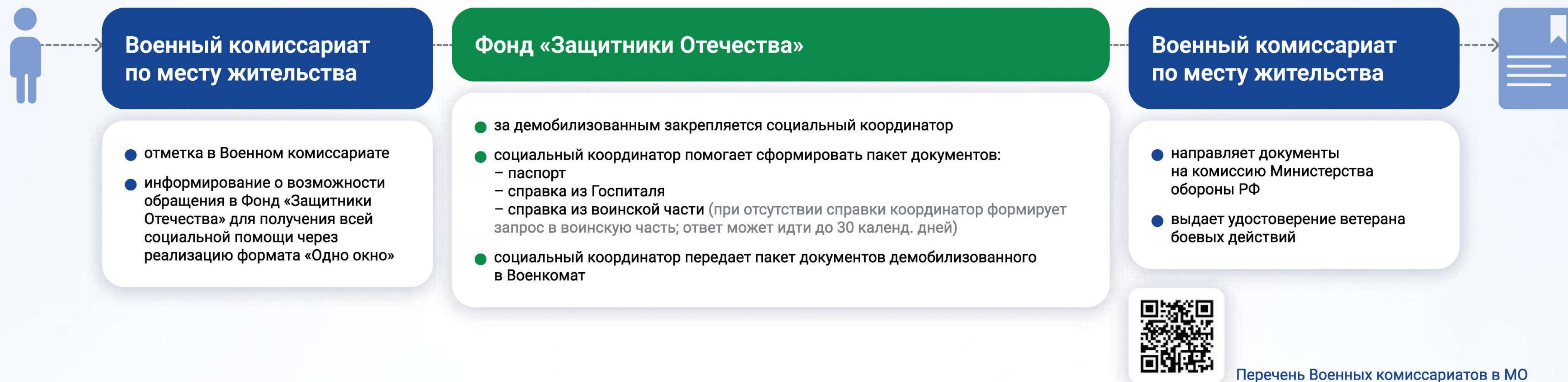
Получение удостоверения ветерана боевых действий

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

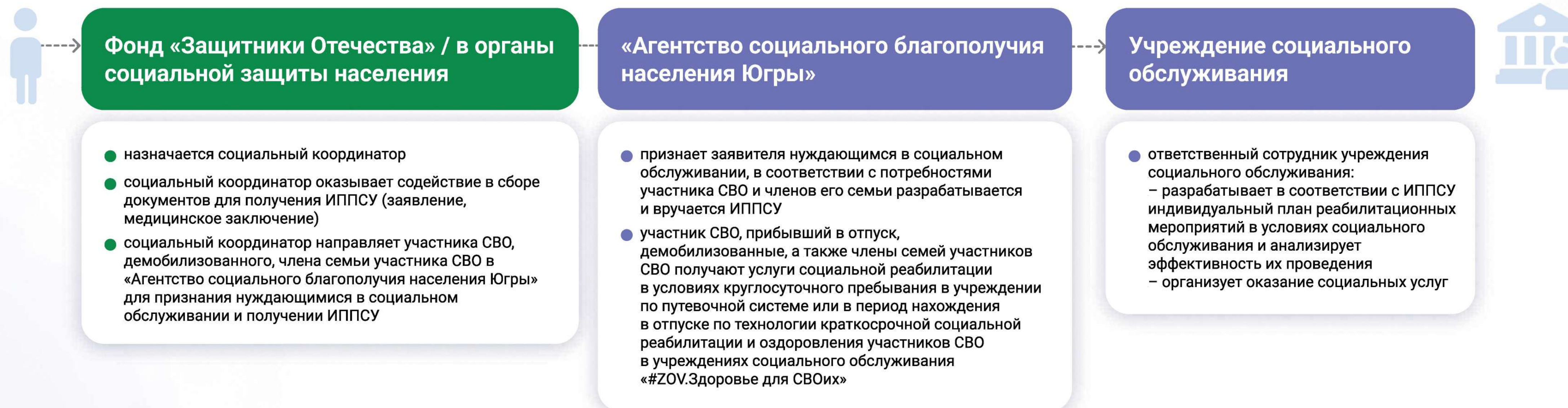
Получение медицинской помощи по медицинским показаниям

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)»



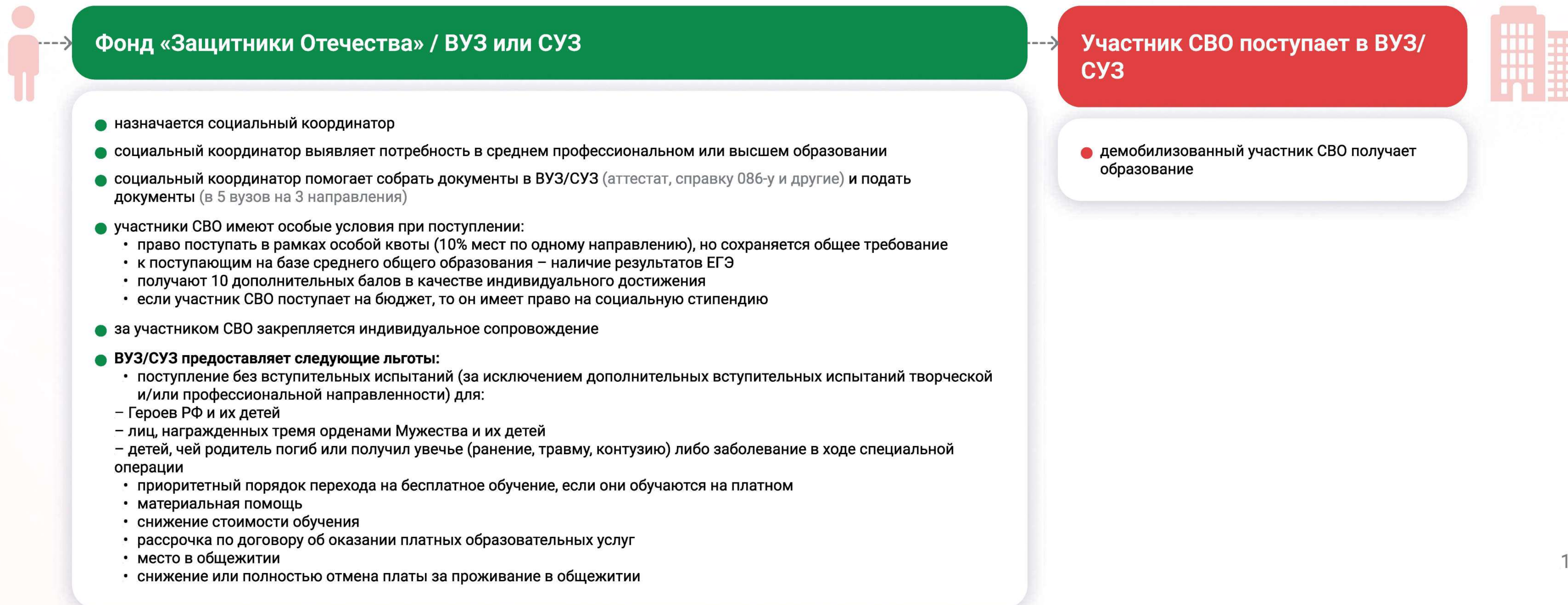
Социальная реабилитация и социальное обслуживание

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»



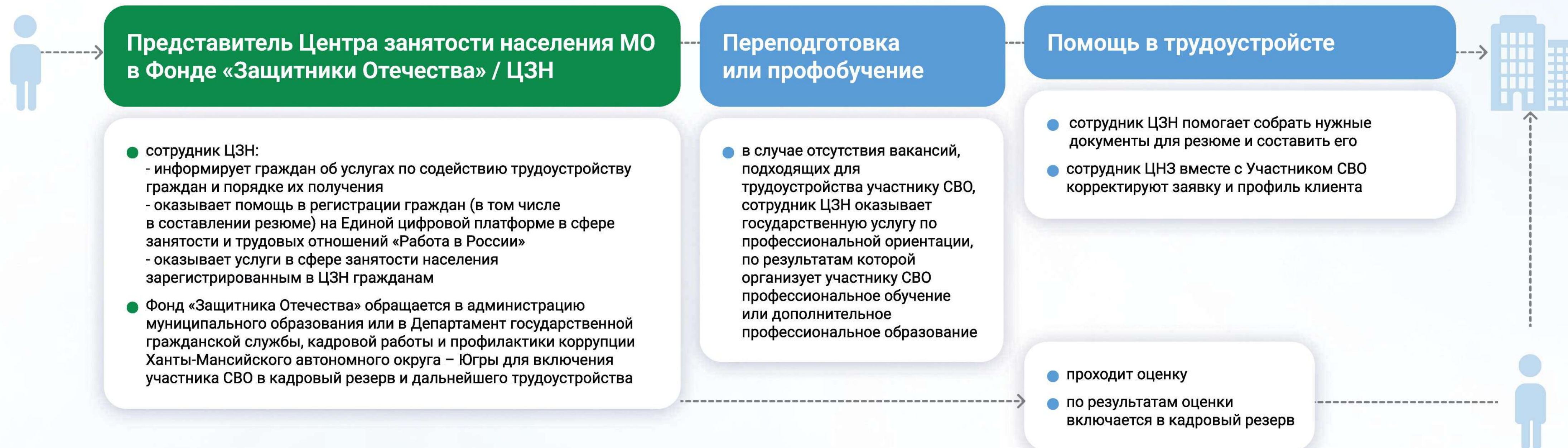
Трудоустройство участников СВО

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

