ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)

ПРИКАЗ

«29» февраля 2024 г. № 352-р
г. Ханты-Мансийск

Об оказании социальной помощи
гражданам, принимающим (принимавшим)
участие в специальной военной операции,
и членам их семей и признании утратившими
силу некоторых приказов Депсоцразвития Югры

Руководствуясь Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 7 ноября 2006 года № 115-оз «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10 февраля 2023 года № 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», распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 3 ноября 2022 года № 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», Стандартом комплексной системы адресного и персонального сопровождения ветерана боевых действий, участника специальной военной операции, членов их семей и членов семей погибших участников специальной военной операции в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, а также с целью оказания социальной помощи гражданам, принимающим участие в специальной военной операции, и членам их семей

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Модельную программу комплексного социального сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей (приложение 1).

1.2. Форму мониторинга о ходе межведомственного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей в электронном виде (ссылка: https://disk.yandex.ru/i/LET-mg_dkGrhLw) (приложение 2).

1.3. Форму мониторинга оказания социальной помощи участникам специальной военной операции, получившим ранение, контузию, травму, увечье в ходе специальной военной операции, членам семей погибших (умерших) участников специальной военной операции в электронном виде (приложение 3).

1.4. Форму мониторинга о прохождении участниками специальной военной операции и членами их семей курсовой социальной реабилитации и оздоровления, в том числе краткосрочной социальной реабилитации в электронном виде (приложение 4).

1.5. Форму мониторинга потребностей инвалидов из числа участников специальной военной операции (приложение 5).

1.6. Стандарт коммуникации социальных координаторов с участниками специальной военной операции и членами их семей (далее – Стандарт коммуникации) (приложение 6).

2. Отделу инновационных технологий и социальных проектов Депсоцразвития Югры (Крюкова И.В.) обеспечить проведение анализа мониторинга межведомственного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей в соответствии с приложением 2.

3. Автономному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-реабилитационный центр для ветеранов боевых действий» (далее – Сургутский социально-реабилитационный центр) (Соловьева И.С.) – ресурсному центру по направлению «Социальное сопровождение лиц из числа ветеранов и инвалидов боевых действий, граждан, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и членов их семей, а также членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий»:

3.1. Назначить ответственное лицо за координацию деятельности учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, по оказанию социальной помощи участникам специальной военной операции и членам их семей, сбор статистических данных.

3.2. Обеспечить:

3.2.1. Методическое сопровождение, в том числе разработку методических материалов по направлению деятельности, координацию учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, по реализации модельной программы и оказанию социальной помощи участникам специальной военной операции и членам их семей.

3.2.2. Организацию торжественных мероприятий, приуроченных к памятным датам, в том числе в формате онлайн-встреч, для граждан целевой аудитории.

3.2.3. Проведение круглых столов, встреч, семинаров, конференций,

в том числе в формате онлайн-встреч, по вопросам социальной поддержки и помощи участников специальной военной операции и членов их семей с привлечением организаций, служб, ведомств, общественных объединений, задействованных в работе с гражданами целевой аудитории.

3.3. Ответственному лицу, назначенному в соответствии с пунктом 3.1 настоящего приказа, обеспечить проведение посредством сбора статистических данных:

3.3.1. Мониторинга оказания социальной помощи участникам специальной военной операции, получившим ранение, контузию, травму, увечье в ходе специальной военной операции, членам семей погибших (умерших) участников специальной военной операции в соответствии с приложением 3 и еженедельное (по четвергам до 16:00) представление результатов в адрес отдела обеспечения социальных гарантий Депсоцразвития Югры на электронный адрес: IvushkinNP@admhmao.ru.

3.3.2. Мониторинга о прохождении участниками специальной военной операции и членами их семей курсовой социальной реабилитации и оздоровления, в том числе краткосрочной социальной реабилитации в соответствии с приложением 4 и еженедельное представление (по пятницам до 15:00) результатов в адрес отдела инновационных технологий и социальных проектов Депсоцразвития Югры на электронный адрес: IvanovaAP@admhmao.ru.

4. Управлениям социальной защиты населения, опеки и попечительства Депсоцразвития Югры:

4.1. Назначить ответственное лицо за координацию и контроль проводимой работы с участниками специальной военной операции и членами их семей в учреждениях социального обслуживания, территориальных подразделениях казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Агентство социального благополучия населения» (далее – Агентство).

4.2. Организовать взаимодействие с военными комиссариатами муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по получению оперативной информации об участниках специальной военной операции, членах их семей, необходимой для оказания социальной помощи.

4.3. Ответственному лицу, назначенному в соответствии с пунктом 4.1 настоящего приказа, обеспечить:

4.3.1.Представление сведений в соответствии с приложением 2 еженедельно по пятницам до 15:00 в адрес отдела инновационных технологий и социальных проектов Депсоцразвития Югры на электронный адрес: IvanovaAP@admhmao.ru.;

4.3.2. Представление сведений в соответствии с приложениями 3, 4 еженедельно по средам до 17:00 в адрес Сургутского социально-реабилитационного центра.

5.Агентству (Медведева О.Н.):

5.1. Назначить ответственное лицо за представление информации по социальному сопровождению семей участников специальной военной операции.

5.2. Внедрить в деятельность Агентства Стандарт коммуникации.

5.3. Обеспечить:

5.3.1. Персональное социальное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей в соответствии с выявленными потребностями и индивидуальным маршрутом сопровождения;

5.3.2. Патронаж и консультирование участников специальной военной операции и членов их семей: лично, посредством телефонной связи, а также с обязательным использованием модуля «Патронаж» в прикладном программном обеспечении «Автоматизированная система обработки информации» – не реже 1 раза в месяц;

5.3.3. Актуализацию социального паспорта семьи военнослужащего, в том числе в обязательным занесением данных в раздел «Паспорт мобилизованного» в прикладном программном обеспечении «Автоматизированная система обработки информации» – не реже 1 раза в месяц, а также в случае изменения/возникновения потребности;

5.3.4. Оказание содействия участникам специальной военной операции и членам их семей в назначении полагающихся мер поддержки, а также получении бытовой, психологической, правовой, медицинской, социальной и иных видов помощи, в том числе с привлечением и использованием ресурсов межведомственного сектора.

5.4. Ответственному лицу, назначенному в соответствии с пунктом 5.1 настоящего приказа, обеспечить представление информации:

5.4.1. По приложениям 2, 3, 4 к настоящему приказу – в адрес ответственных лиц, назначенных в соответствии с пунктами 3.1, 4.1 настоящего приказа, в установленные сроки.

5.4.2. По приложению 5 – еженедельно по четвергам до 13:00 в адрес отдела организации реабилитации и интеграции инвалидов Депсоцразвития Югры (Панасова Е.А.) посредством деловой почты VipNet (узел 031С0087).

6. Признать утратившими силу приказы Депсоцразвития Югры от 12 июля 2022 года № 857-р «Об оказании социальной помощи гражданам, принимающим участие в специальной военной операции, и членам их семей», от 4 октября 2022 года № 1223-р «Об организации работы и утверждении технологии (модельной программы) социального сопровождения семей, в которых члены семьи призваны на военную службу в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации».

7. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя директора Депсоцразвития Югры С.В.Круглову.

Директор Департамента Т.А.Пономарева

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ (ВИЗИРОВАНИЯ)

№ проекта:15-Р-284 от17.02.2024 Группа документов:Приказы по основной деятельности 15

Версия проекта:1 Состав:

Содержание:

Приказ по участникам СВО

Исполнитель:Иванова Алёна Павловна - Консультант;
Крюкова Ирина Валерьевна - Начальник отдела;

ФИО и должность	Виза	Дата	Подпись	Примечание
Крюкова Ирина Валерьевна - Начальник отдела (Отдел инновационных технологий и социальных проектов)	Согласен	19.02.2024 16:30		
Архипова Элона Павловна - Начальник управления (Управление социального обслуживания населения)	Согласен	19.02.2024 17:12		
Фомина Кристина Андреевна - Начальник отдела (Отдел обеспечения социальных гарантий)	Согласен	20.02.2024 09:51		
Панасова Елена Анатольевна - Начальник отдела (Отдел организации реабилитации и интеграции инвалидов)	Согласен	21.02.2024 13:27		
Круглова Светлана Вячеславовна - Первый заместитель директора Департамента (Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры)	Согласен	20.02.2024 11:23		
Молданова Ирина Анатольевна - Заместитель директора – начальник управления (Управление социальной поддержки и помощи)	Согласен	20.02.2024 10:27		
Хохлова Галина Васильевна - Начальник отдела (Организационный отдел)	Согласен	19.02.2024 17:43		
Годяцкий Александр Александрович - Начальник отдела (Отдел правового обеспечения)	Согласен с замечаниями	21.02.2024 12:24		см. замечания З.Д.Смокаревой. замечания устранены стр
Смокарева Зура Дмитриевна - Консультант (Отдел правового обеспечения)	Согласен с замечаниями	21.02.2024 14:52		

Подготовил: Крюкова Ирина Валерьевна (27.02.2024 9:50:28)

Подтверждаю

Приложение 1
к приказу Депсоцразвития Югры
от «29» февраля .2024 № 352 -р

Модельная программа комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей

ПАСПОРТ

Наименование программы	Модельная программа комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей (далее – Модельная программа)
Целевая группа	Участники специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской, Херсонской областей (далее также - специальная военная операция) и и члены их семей
Цель	Организация комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей для поддержания процессов активной жизнедеятельности, а также создания условий для социальной адаптации и ресоциализации, предупреждения развития негативных последствий и различных социальных проблем
Задачи	1. Организовать проведение информационно-разъяснительной работы среди населения о комплексном сопровождении участников специальной военной операции и членов их семей в автономном округе. 2. Выявить участников специальной военной операции и членов их семей, нуждающихся в предоставлении помощи, поддержки и сопровождении. 3. Организовать социальное обслуживание участников специальной военной операции и членов их семей с учетом нуждаемости. 4. Организовать социальное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей на основе внутриведомственного и межведомственного взаимодействия. 5. Проанализировать эффективность реализации мероприятий Модельной программы
Источники финансирования	Финансирование Модельной программы осуществляется в пределах субсидии, доведенной до учреждений на финансовое обеспечение выполнения государственного задания, на соответствующий финансовый год
Ожидаемые результаты	1. Информирование населения о комплексном сопровождении участников специальной военной операции и членов их семей в автономном округе (охват целевой группы – 100%). 2. Выявление участников специальной военной операции и членов их семей, нуждающихся в помощи, поддержке и сопровождении (охват всех муниципальных образований автономного округа). 3. Предоставление социальных услуг и реализация мероприятий социального сопровождения, необходимых получателям социальных услуг из числа участников специальной военной операции и членов их

	семей для удовлетворения нуждаемости и улучшения жизнедеятельности. 4. Удовлетворенность индивидуальных потребностей участников специальной военной операции и членов их семей в качественном предоставлении адресной помощи, поддержки и организации сопровождения для выхода из трудной жизненной ситуации (100 %).

1. Общие положения

Актуальность программы обусловлена необходимостью организации всесторонней помощи и поддержки граждан, переживающих негативные события, связанные с личным участием в специальной военной операции либо с участием в них членов семьи.

Вооруженный конфликт, боевое столкновение – мощный стрессогенный фактор, который приводит к возникновению широкого спектра психотравмирующих состояний, нарушению эмоциональной и поведенческой сферы, структуры жизненного пространства, взаимоотношений и смысложизненных ориентаций как для самих участников боевых действий, так и для членов их семей.

Комплексное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей охватывает все сферы их жизнедеятельности.

Модельная программа разработана с учетом специфики и разнообразия целевой группы, уставной деятельности учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, и направлена на оказание практической помощи специалистам указанных учреждений в организации комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей.

Модельная программа допускает вариативность использования технологий и механизмов социального обслуживания участников специальной военной операции и членов их семей с учетом особенностей учреждений, кадрового и финансового обеспечения, а также индивидуальных потребностей и конкретных обстоятельств участника специальной военной операции и членов его семьи, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности.

2. Нормативное правовое обеспечение

Настоящая Модельная программа разработана на основании:

Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.09.2014 № 326-п «О порядке предоставления

социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.08.2008 № 174-п «Об организации работы по участковому принципу в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10.02.2023 № 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»;

иных нормативных актов, регламентирующих оказание всесторонней помощи, поддержки и сопровождения целевой группы.

3. Понятия, используемые в Модельной программе

Комплексное сопровождение – совокупность мероприятий, направленных на предоставление своевременной, необходимой и достаточной помощи и поддержки гражданам, нуждающимся в социальных услугах, социальном сопровождении, в том числе в социальной реабилитации и (или) абилитации, осуществляемых на основе внутриотраслевого и межведомственного взаимодействия.

Субъекты межотраслевого и межведомственного социального сопровождения – государственные и муниципальные организации, негосударственные (коммерческие и некоммерческие), в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги на основании заключенных соглашений (договоров) о взаимодействии (сотрудничестве), гражданско-правовых договоров с организациями социального обслуживания и гражданином, признанным нуждающимся в социальном обслуживании.

Участники специальной военной операции (СВО) – военнослужащие, которые принимают участие в специальной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской, Херсонской областей.

Формат «Одно окно» – оказание любых услуг концентрируется в одном месте, начиная от подачи заявления, до получения результатов.

Члены семей участников специальной военной операции - родители (усыновители), супруга (супруг), дети, в том числе усыновленные, а также иные родственники, указанные участником специальной военной операции в социальном паспорте.

Социальный координатор (персональный менеджер, социальный куратор) – специалист по работе с семьей Агентства социального благополучия населения, организующий адресное сопровождение граждан различных категорий, семей.

Социальное обслуживание – это деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Социальная услуга – это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Социальный паспорт семьи военнослужащего – документ, содержащий:

подробные сведения о ветеранах (инвалидах) боевых действий, участниках специальной военной операции (в том числе погибших, умерших), и членах их семей;

комплекс необходимых мер, реализуемых субъектами межведомственного взаимодействия, ориентированных на оказание всесторонней помощи и поддержки, а также данные о происходящих изменениях, ходе реализации мероприятий.

Реестр – электронный документ, содержащий списочные составы участников СВО и членов их семей, ветеранов и инвалидов боевых действий с указанием отдельных сведений и мероприятий по комплексному сопровождению (или иная форма).

4. Принципы организации деятельности

Социальное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей организуется на принципах:

добровольности, предполагающего уважение суверенитета семьи и самостоятельности ее членов в принятии решения о необходимости для нее сопровождения;

комплексности, предполагающего взаимосвязанное и последовательное осуществление мероприятий субъектами

сопровождения по решению проблем участников специальной военной операции и членов их семей;

межведомственности, который предполагает достижение высокой степени согласованности между исполнительными органами автономного округа, органами местного самоуправления, организациями социального обслуживания населения и учреждениями социальной сферы, общественными организациями и гражданами в решении проблем участников специальной военной операции и членов их семей, находящихся на социальном сопровождении;

адресности и доступности, который предполагает предоставление социального сопровождения тем семьям с детьми, которые в нем нуждаются в преодолении конкретной жизненной ситуации, затрудняющей жизнедеятельность ребенка в семье;

вариативности, предусматривающий учет различий между субъектами Российской Федерации в содержании, технологиях и методиках социального обслуживания детей и семей с детьми;

конфиденциальности, в соответствии с которым не допускается разглашение информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации конфиденциального характера, или служебной информации об участниках специальной военной операции и членах их семей, находящихся на сопровождении, лицами, которым эта информация стала известна в связи с исполнением профессиональных, служебных и (или) иных обязанностей;

непрерывности, гарантирующий оказание содействия участникам специальной военной операции и членам их семей в процессе сопровождения на всех этапах помощи, вплоть до полного решения проблемы;

рекомендательного характера предлагаемых механизмов решения жизненной ситуации, предусматривающий самостоятельность принятия решений участниками специальной военной операции и членами их семей по актуальным для них проблемам;

эффективности, предполагающий учет соизмеримости затрачиваемых и используемых финансовых, инфраструктурных, человеческих ресурсов с ожидаемым результатом сопровождения участников специальной военной операции, членов их семей, а также учет необходимости активизации собственных ресурсов семьи для обеспечения благоприятных условий жизнедеятельности.

5. Целевая группа

К целевой группе Модельной программы относятся военнослужащие, которые принимают участие в специальной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской, Херсонской областей на различных основаниях:

призванные Военным комиссариатом субъекта Российской Федерации на военную службу по частичной мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации (далее – мобилизованные);

поступившие после 23 февраля 2022 года на военную службу по контракту в Вооруженные Силы Российской Федерации (через Военный комиссариат автономного округа, пункт отбора на военную службу по контракту 3 разряда, г. Ханты-Мансийск) и направленные для выполнения задач в ходе специальной военной операции (далее – граждане, заключившие контракт);

заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, и направленные для выполнения задач в ходе специальной военной операции (далее – граждане, заключившие контракт о добровольном содействии);

принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции и являющихся военнослужащими и сотрудниками федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудниками органов внутренних дел Российской Федерации (далее – сотрудники федеральных ведомств);

заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции;

члены семей лиц, названных в абзацах со второго по шестой настоящего пункта.

(Далее – участники специальной военной операции и члены их семей).

6. Цель и задачи Модельной программы

Цель – организация комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей для поддержания процессов активной жизнедеятельности, а также создания условий для

социальной адаптации и ресоциализации, предупреждения развития негативных последствий и различных социальных проблем.

Задачи:

1. Организовать проведение информационно-разъяснительной работы среди населения о комплексном сопровождении участников специальной военной операции и членов их семей в автономном округе.

2. Выявить участников специальной военной операции и членов их семей, нуждающихся в предоставлении помощи, поддержки и сопровождении.

3. Организовать социальное обслуживание участников специальной военной операции и членов их семей с учетом нуждаемости.

4. Организовать социальное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей на основе внутриведомственного и межведомственного взаимодействия.

5. Проанализировать эффективность реализации мероприятий Модельной программы

7. Организации, осуществляющие деятельность

Межведомственное взаимодействие по вопросам комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей осуществляется посредством информационного взаимодействия; создания координационных рабочих групп и проведения рабочих совещаний, организации продуктивного взаимодействия в решении различных социальных проблем; организации совместных выходов в семьи участников специальной военной операции; проведения совместных мероприятий, в том числе посвященных праздничным и памятным датам, военно-патриотическому воспитанию молодежи и т. д.

Субъекты межведомственного взаимодействия (государственные учреждения и организации) и иные организации взаимодействия, их функции в комплексном сопровождении участников специальной военной операции и членов их семей представлены в таблице 1.

Таблица 1

Действия субъектов межведомственного взаимодействия

Субъект взаимодействия	**Виды деятельности, входящие в полномочия субъектов взаимодействия**
Государственный фонд поддержки	В отношении категорий граждан, утвержденных Указом Президента РФ от 03.04.2023 № 232:

участников специальной военной операции «Защитники Отечества»	обеспечение комплексного сопровождения,социальной адаптации, интеграции и ресоциализации, обучения (переобучения, повышения квалификации), содействие в трудоустройстве; оказание психолого-психотерапевтической помощи, бесплатной юридической помощи по вопросам оформления и предоставления мер социальной поддержки, а также содействие в получении мер социальной поддержки; обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, в том числе не зарегистрированными в Российской Федерации, техническими средствами реабилитации, не входящими в федеральный перечень реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, включая высокофункциональные протезы и протезно-ортопедические изделия а также техническими средствами реабилитации, входящими в указанный федеральный перечень, в случае их приобретения с использованием электронного сертификата; содействие в получении услуг по медицинской реабилитации, паллиативной медицинской помощи, санаторно-курортного лечения, надомного (долговременного) ухода; адаптация жилых помещений, используемых инвалидами, под индивидуальные потребности; содействие в оформлении (восстановлении) документов и получении статуса ветерана боевых действий; привлечение к реализации общественных проектов, направленных на патриотическое воспитание граждан; участие в программах, направленных на прославление подвигов участников специальной военной операции и иных лиц; участие в разработке и реализации государственных программ поддержки ветеранов боевых действий; осуществление мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством предоставляемых им мер социальной поддержки, помощи и услуг
Социальные службы	обеспечение комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей; оказание содействия в получении различных видов помощи в соответствии с персональной нуждаемостью путем привлечения ресурсов межведомственного сектора; оказание социальных услуг
Психологические службы	оказание психолого-психотерапевтической помощи, в том числе с использованием дистанционных технологий; работа телефонов доверия, горячих линий: Единая социально-психологическая служба «Телефон доверия» 8 800 101 12 12, 8 800 101 12 00, «Детский телефон доверия» 8 800 2000 122
Организации, предоставляющие юридические услуги	оказание юридической помощи, в том числе на безвозмездной основе; защита прав и законных интересов и др.
Добровольческие	оказание различный помощи, в том числе в решении

(волонтерские) объединения	бытовых вопросов, в том числе через единую информационную справочную службу «122»
Медицинские организации	организация медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной, медицинской реабилитации; проведение диспансеризации, в том числе расширенной; проведение медицинского обследования/ осмотра; обеспечение лекарственными препаратами и средствами и др.
Фонд пенсионного и социального страхования РФ	Оформление пенсионного обеспечения; назначение мер социальной поддержки; обеспечение техническими средствами реабилитации и др.
Бюро медико-социальной экспертизы	осуществление комплексной оценки состояния организма участника специальной военной операции, направленного на медико-социальную экспертизу; установление инвалидности/ отказ в признании инвалидом; вручение лицу, проходившему медико-социальную экспертизу, или его законному представителю заключения о признании инвалидом, а также индивидуальной программы реабилитации и (или) абилитации
Центры занятости населения	информирование о возможности самостоятельного поиска подходящей работы, в том числе через интерактивный портал Департамента труда и занятости Югры (http://job.admhmao.ru); содействие в регистрации в качестве самозанятого, индивидуального предпринимателя, содействие в прохождении переобучения на базе центров занятости населения и т.д.); содействие в трудоустройстве (постановка на учет в качестве ищущего работу, безработного, содействие в составлении резюме и подаче заявления на Единую цифровую платформу «Работа в России» (http://www.trudvsem.ru); организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования и др.
Образовательные организации	организация занятости детей; получение образования; оформление ребенка в дошкольную образовательную организацию, ясли, школу; зачисление в группу продленного дня; получение дополнительного образования (секции, кружки, клуб) и др.
Учреждения культуры	организация клубной работы, библиотечного обслуживания, проведение специальных и общедоступных культурно-массовых мероприятий, организация кружков, дополнительного образования в учреждениях культуры; организация социокультурных проектов, программ, направленных на развитие творческой и прикладной деятельности; повышение коммуникативного потенциала участников специальной военной операции и др.

Учреждения физической культуры и спорта	организация участия в спортивно-массовых мероприятиях; предоставление услуг реабилитации и (или) абилитации посредством адаптивной физической культуры на базе физкультурно-спортивных организаций муниципальных образований; организация и проведение специальных и общедоступных физкультурных и спортивных мероприятий на базе учреждений физической культуры и спорта и др.
Военные комиссариаты	передача сведений об участниках специальной военной операции на основе действующих соглашений об информационном взаимодействии; компенсация расходов на погребение и установку надгробных памятников ветеранам боевых действий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; назначение пенсий, пособий, компенсаций пенсионерам Министерства обороны Российской Федерации; организация вручения участникам специальной военной операции государственных наград Российской Федерации по поручению Президента Российской Федерации; участие совместно с органами местного самоуправления, общественными и религиозными объединениями в работе по розыску и увековечению памяти погибших при защите Отечества и др.
Общественные объединения	Оказание поддержки и помощи участникам специальной военной операции и членам их семей в пределах наделенных полномочий; привлечение к участию в мероприятиях, посвященных праздничным и памятным датам, военно-патриотическому воспитанию молодежи и т.д.
Национальные диаспоры	Оказание поддержки и помощи участникам специальной военной операции и членам их семей в пределах наделенных полномочий
Иные организации	Оказание финансовой помощи, в том числе мер социальной поддержки, благотворительной помощи, содействие в исполнении алиментных обязательств и др.

8. Содержание деятельности

Этапы комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей.

Подготовительный этап:

информирование населения посредством размещения информации на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в официальных аккаунтах в социальных сетях, средствах массовой информации и др.;

выявление участников специальной военной операции, членов их семей, нуждающихся в социальном обслуживании, социальном сопровождении (источники информации об участниках специальной

военной операции и членах их семей: сведения, поступившие из муниципальной рабочей группы; военного комиссариата, личное обращение гражданина (в том числе по телефону); сведения, поступившие из Депсоцразвития Югры; сведения, поступившие из управления социальной защиты населения, опеки и попечительства; от социальных координаторов Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»; информация, поступившая в рамках межведомственного или внутриотраслевого взаимодействия; информация, полученная в результате рассмотрения обращений граждан, в том числе через систему «Инцидент», личные сообщения, поступившие в аккаунты Депсоцразвития Югры, портал обратной связи и др.);

консультирование о порядке и условиях оказания социальных услуг, предоставления мер социальной поддержки, организации мероприятий по социальному сопровождению.

Практический этап:

закрепление за каждым гражданином (семьей), принятым на социальное обслуживание, социальное сопровождение, ответственного специалиста – социального координатора (куратор семьи);

составление (актуализация) социального паспорта семьи военнослужащего, в том числе в прикладном программном обеспечении «Автоматизированная система обработки информации» (приложение 1);

определение нуждаемости в социальных услугах, социальном сопровождении;

разработка индивидуального маршрута сопровождения, в том числе определение ответственных за организацию работы и реализацию комплекса мероприятий с учетом выявленных обстоятельств, индивидуальных особенностей, потребностей, ограничений жизнедеятельности и реабилитационного потенциала; организация внутриведомственного взаимодействия;

осуществление социального сопровождения;

оказание необходимого содействия в получении различных видов помощи посредством межведомственного взаимодействия;

предоставление социальных услуг.

Аналитический этап:

анализ, оценка эффективности реализации программы социального сопровождения, индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), мероприятий социальной реабилитации с учетом результатов социальной адаптации и ресоциализации, решения

социальных проблем у участников специальной военной операции и членов их семей;

определение необходимости дальнейшего социального сопровождения, корректировки мероприятий;

завершение комплексного сопровождения.

Технология работы с участниками специальной военной операции и членами их семей в сфере социальной защиты и социального обслуживания

Служба социальных координаторов – фронт-офис, выполняющий функции доверенных лиц, задействованных в анализе, проектировании жизненных ситуаций и реализации потребностей и запросов человека через различные формы помощи.

Основная миссия службы социальных координаторов – оказание помощи путем подбора персонифицированного комплекса услуг (правовых, психологических, педагогических, бытовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала и др.) в зависимости от потребности каждого обратившегося гражданина. Цель – работа по принципу «одного окна» с минимизацией необходимости участников специальной военной операции и членов их семей обращаться в различные инстанции.

Социальный координатор обеспечивает:

выявление граждан, нуждающихся в социальном сопровождении;

определение нуждаемости, составление схемы маршрутизации семьи, определение количества мероприятий, направленных на комплексное сопровождение, их продолжительность;

составление социального паспорта, в том числе определение мероприятий социального сопровождения (индивидуального маршрута сопровождения);

оказание содействия в сборе документов для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, социальном сопровождении, составление проекта ИППСУ, мероприятий социального сопровождения;

содействие в решении вопросов, нарушающих жизнедеятельность гражданина (семьи), в рамках социального сопровождения, в том числе с привлечением субъектов межведомственного взаимодействия, а также путем направления запросов, ходатайств в различные службы и ведомства;

содействие в оформлении полагающихся мер социальной поддержки;

сопровождение гражданина (семьи) совместно с организациями и учреждениями в рамках межведомственного взаимодействия, до полного решения вопросов, нарушающих жизнедеятельность гражданина (семьи);

информирование и взаимодействие с участниками специальной военной операции и членами их семей посредством различных каналов коммуникации, в том числе с использованием модуля «Патронаж» в прикладном программном обеспечении «Автоматизированная программа обработки информации»;

координация деятельности учреждений и организаций, задействованных в разрешении вопросов участников специальной военной операции и членов их семей в части предоставления услуг, помощи в соответствии с индивидуальным маршрутом и выявленными потребностями;

формирование и ведение реестра участников специальной военной операции и членов их семей, в том числе нуждающихся в социальном сопровождении;

подготовку и предоставление данных о сопровождении участников специальной военной операции и членов их семей в соответствии с утвержденными формами в установленные сроки, а также по запросу.

Учреждения социального обслуживания, задействованные в работе с участниками специальной военной операции и членами их семей, обеспечивают:

предоставление в службу социальных координаторов информационных буклетов, брошюр, памяток об оказываемых в учреждениях услугах участникам специальной военной операции и членам их семей для информирования граждан целевой аудитории;

проведение информационной кампании об оказываемых услугах, в том числе с размещением информации на сайтах учреждений, в аккаунтах социальных сетей и иных официальных источниках;

предоставление социальных услуг, в том числе курсовой

реабилитации и оздоровления, срочной социальной помощи, участникам специальной военной операции и членам из семей в соответствии с ИППСУ;

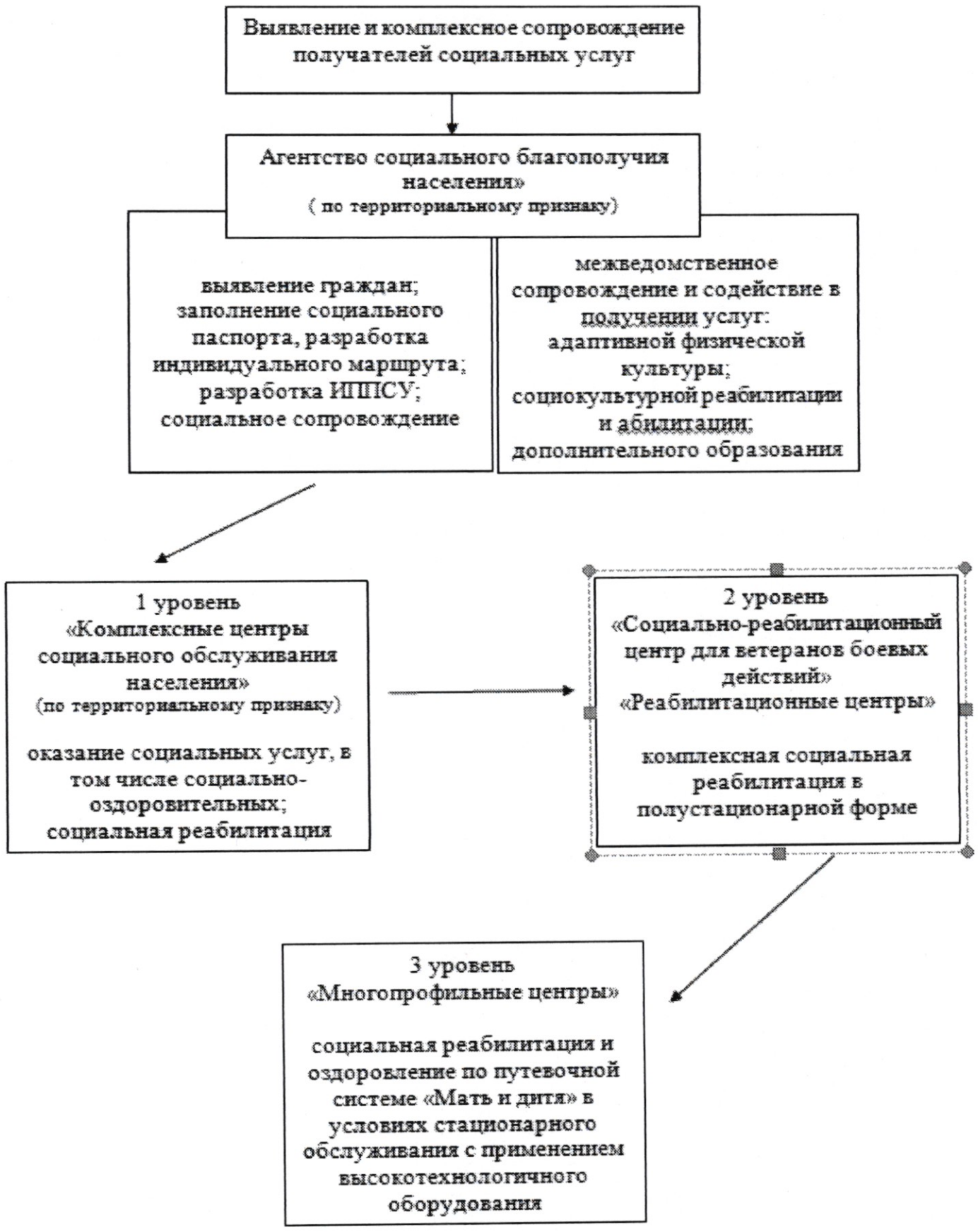
подготовку и предоставление данных об оказании услуг участникам специальной военной операции и членов их семей в соответствии с утвержденными формами в установленные сроки, а также по запросу.

Социальное обслуживание, социальное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей осуществляется с учетом индивидуальных особенностей, потребностей, ограничений жизнедеятельности и реабилитационного потенциала; выявленных обстоятельств, способствующих созданию трудной жизненной ситуации; нуждаемости в социальных услугах, социальном сопровождении.

Социальная реабилитация и (или) абилитация участников специальной военной операции и членов их семей осуществляется в 31 учреждении социального обслуживания населения автономного округа (Приложение 2 к распоряжению 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»).

Социальные услуги на дому и в полустационарной форме для участников специальной военной операции и членов семей предоставляются бесплатно, в том числе в течение 2 лет после возвращения, предусмотрена 3-уровневая социальная реабилитация.

Для участников специальной военной операции, прибывших в отпуск, реализуются краткосрочные программы курсовой реабилитации и оздоровления, продолжительность 7-10-14 дней, как в условиях круглосуточного, так и в условиях дневного пребывания по месту жительства.



Ресурсный центр по направлению «Социальное сопровождение лиц из числа ветеранов и инвалидов боевых действий, граждан, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и членов их семей, а также членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий» обеспечивает:

координацию и контроль деятельности службы социальных координаторов и учреждений социального обслуживания в части комплексного сопровождения и предоставления социальных услуг участникам специальной военной операции и членам их семей;

разработку методических продуктов для использования в работе с участниками специальной военной операции и членами их семей (методические пособия для специалистов, кейсы, технологии, рекомендации, брошюры, памятки, листовки и др.);

проведение мероприятий в формате «круглых столов», дискуссионных площадок, семинаров, стратегических сессий и т.д. для

специалистов, взаимодействующих с участниками специальной военной операции и членами их семей;

анализ эффективности комплексного сопровождения, оказания услуг участникам специальной военной операции и членам их семей на основе поступающих данных от службы социальных координаторов, учреждений социального обслуживания, выработка корректирующих решений, рекомендаций по совершенствованию системы работы с гражданами целевой аудитории;

подготовку и предоставление сводных данных о комплексном сопровождении, оказании услуг участникам специальной военной операции и членов их семей в соответствии с утвержденными формами в установленные сроки, а также по запросу.

9. Межведомственная координация деятельности

В целях оперативного решения возникающих трудностей семей участников специальной военной операции во всех 22 муниципальных образованиях автономного округа действуют муниципальные рабочие группы по обеспечению социального сопровождения мобилизуемых граждан и членов их семей.

Координацию деятельности указанных рабочих групп осуществляет Рабочая группа при призывной комиссии по мобилизации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по обеспечению социального сопровождения мобилизуемых граждан и членов их семей под руководством заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в ведении которого находится Депсоцразвития Югры.

Также в автономном округе создана Межведомственная комиссии по координации поддержки и оказания помощи гражданам Российской Федерации, принимающим (принимавшим) участие в специальной военной операции, и членам их семей (далее – Комиссия) под председательством заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в ведении которого находится Депсоцразвития Югры.

Комиссия координирует деятельность по адресному сопровождению лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции,и членов их семей, а также поддерживает деятельность Государственного фонда, его регионального филиала. Заседания проводятся ежемесячно в очном формате с приглашением представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти

автономного округа, исполнительных органов автономного округа, органов местного самоуправления автономного округа.

10. Ресурсное обеспечение

Кадровый состав специалистов формируется с учетом индивидуальной нуждаемости участника специальной военной операции и членов его семьи, состояния психосоматического здоровья, степени ограничений, потребности и реабилитационного потенциала.

Информационно-методическое обеспечение:

единая база данных Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Прикладное программное обеспечение «Автоматизированная система обработки информации»;

информационно-раздаточные материалы: буклеты, памятки, брошюры, бюллетени; информационные справочники о деятельности учреждений;

размещение информации на официальных сайтах, в социальных сетях, официальных аккаунтах управлений социальной защиты населения, опеки и попечительства, учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, организаций в рамках межведомственного взаимодействия, на Портале социальных услуг Югры, в мобильном приложении «Социальный навигатор», СМИ; распространение печатной раздаточной продукции и др.;

лендинговая страница svo.admhmao.ru;

участие в совместных совещаниях, заседаниях рабочих групп, конференциях, семинарах и иных мероприятиях.

Материально-техническое обеспечение осуществляется в рамках имеющейся материально-технической базы учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры.

11. Ожидаемые результаты

Ожидаемые результаты реализации Модельной программы:

Информирование населения о комплексном сопровождении участников специальной военной операции и членов их семей в автономном округе (охват целевой группы – 100%);

выявление участников специальной военной операции и членов их семей, нуждающихся в помощи, поддержке и сопровождении (охват всех муниципальных образований автономного округа);

предоставление социальных услуг и услуг социального сопровождения согласно ИППСУ, необходимых получателям социальных

услуг из числа участников специальной военной операции и членов их семей, для удовлетворения нуждаемости и улучшения жизнедеятельности;

удовлетворенность индивидуальных потребностей участников специальной военной операции и членов их семей в качественном предоставлении адресной помощи, поддержки и организации сопровождения для выхода из трудной жизненной ситуации (100 %);

сформированность и актуализация реестров участников специальной военной операции и членов их семей, нуждающихся в комплексном социальном сопровождении.

12. Контроль качества осуществляемой деятельности

Контроль качества осуществляемой деятельности государственных учреждений и организаций проводится руководителями и ответственными специалистами учреждений и организаций, реализующих мероприятия комплексного сопровождения участников специальной военной операции и членов их семей.

Приложение 1 к Модельной программе

Согласовано
руководителем муниципальной
Рабочей группы
_____ Ф.И.О.,
должность

Социальный паспорт семьи военнослужащего
от «____» _____20__г.

I. Общие сведения о военнослужащем

1.	ФИО	
2.	Дата рождения	
3.	Домашний адрес	
4.	Семейное положение (наличие регистрации брака)	
5.	Статус:	
	-одинокий	
	-семья без детей	
	- семья с 1 ребенком	
	- семья с 2 детьми	
	- семья с 3 и более детьми	
6.	Место работы, должность	
7.	Наличие льготной категории (указать)	
8.	Жилищно-бытовые условия проживания(собственный дом; благоустроенная/неблагоустроенная квартира; общежитие; арендуемое жилье; балок)	
9.	Наличие алиментных обязательств	
10.	Форма участия в специальной военной операции на территории Украины, Донецкой, Луганской Народных республик (мобилизация, контракт, доброволец, сотрудник Росгвардии)	

II. Наличие кредитных обязательств, оформление «кредитных каникул»

Ф.И.О. основного заемщика/ Ф.И.О. созаемщика (при наличии)	Наименование кредитной организации	Вид кредита	Дата выдачи кредита	Срок кредитования	Сумма кредита	Ежемесячный платеж	Сумма остатка по кредиту на дату заполнения /актуализации соц. паспорта)	Ф.И.О. сотрудника банка, выдавшего кредит, контактный телефон

□ точная сумма кредита/остатка по кредиту неизвестна
□ отказ предоставления данных о кредитных обязательствах

Кредитные каникулы				
Выявлена нуждаемость в предоставлении «Кредитных каникул» (да/нет)	Оказано содействие в оформлении «кредитных каникул» (да/нет)	Самостоятельно оформил «кредитные каникулы» (да/нет)	Отметка о принятии банком решения о предоставлении «кредитных каникул»	
			положительное решение	отказ

III. Сведения о проживающих членах семьи в одном муниципальном образовании

ФИО	Степень родства	Дата рождения	Место работы, учебы (форма обучения)	Наличие льготной категории (указать)
Совместно проживающие члены семьи				
Члены семьи, проживающие в одном муниципальном образовании с мобилизованным, нуждающиеся в помощи и уходе				

IV. В каких видах помощи нуждается семья военнослужащего

1._____

V. План мероприятий межведомственного сопровождения семьи военнослужащего

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственные, контактный телефон	Отметка о выполнении
1. Организация психологической помощи				
2. Организация медицинской помощи				
3. Содействие трудоустройству				
4. Организация занятости детей, получения образования (в том числе в рамках Регионального общественного объединения «Учитель-волонтер»)				
5. Юридическая помощь				
6. Оказание финансовой помощи, в т.ч. мер социальной поддержки, срочной социальной помощи, благотворительной помощи				
7. Оказание помощи в уходе за несовершеннолетним, пожилым родственником				
8. Оказание помощи в быту, в том числе с привлечением волонтеров				

ФИО и подпись совершеннолетнего члена семьи[1] _____

Дата_____

Должность и подпись специалиста _____

Дата_____

_____

[1] Согласие на обработку персональных данных прилагается

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» я, _____,

даю свое согласие на сбор, обработку (в том числе автоматизированную обработку персональных данных), хранение и передачу третьим лицам персональных данных, указанных в социальном паспорте семьи военнослужащего от _____, в целях организации и реализации мероприятий по межведомственному сопровождению моей семьи.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

«__»_____ 20__

Приложение 2 к Модельной программе

Рекомендуемая форма реестра участников специальной военной операции и членов их семей

№ п/п	Ф.И.О. участника СВО, члена семьи	Дата рождения	Адрес проживания (с указанием муниципального образования), контактный телефон	Льготная категория	Состав семьи (кол-во человек, в т.ч. несовершеннолетних детей с указанием даты рождения)	Социальный паспорт (дата составления/ актуализации)	Период действия ИППСУ
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**

(продолжение таблицы)

Информация о ходе оказания межведомственного социального сопровождения								Дополнительная информация (в том числе даты и место службы)
Психологическая помощь	Медицинская помощь	Содействие трудоустройству	Организация занятости детей, получения образования	Юридическая помощь	Оказание финансовой помощи (МСП, благотворительная помощь и т.д.)	Оказание помощи в уходе	Оказание помощи в быту	
9	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**

Приложение 2 к приказу Департамента
Югры от "__" _____ 2024 № ____-р

Форма мониторинга о ходе межведомственного взаимодействия участников специальной военной операции и членов их семей

| Муниципальное образование Ханты-Мансийского автономного округа – Югры | Численность лиц, участвующих в специальной военной операции | | |

| Наименование образовательной организации (в соответствии с Уставом) | Численность мест | | |

| Наименование «Времена года» Ивановского муниципального округа Орел | Численность мест | | |

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Алексеевский район		

Приложение 3
к приказу Депсоцразвития Югры
от «__» _____ 2024. № ___-р

Мониторинг оказания социальной помощи участникам специальной военной операции, получившим ранение, контузию, травму, увечье в ходе специальной военной операции, членам семей погибших (умерших) участников специальной военной операции

Информация о предоставлении денежных выплат в соответствии с Постановлением 51-п по состоянию на _____

Территория	Ветераны боевых действий (ВБД)								Семьи погибших ветеранов боевых действий							Граждане, заключившие договор (добровольцы)								Семьи погибших добровольцев						
	количество ВБД, получивших ранения, человек			количество ВБД, которым предоставлена ЕДВ, человек			количество ВБД, которым отказано в предоставлении ЕДВ, человек	Общая сумма предоставленной выплаты, рублей	количество семей погибших ВБД		количество семей погибших ВБД, которым предоставлена ЕДВ		количество семей погибших ВБД, которым отказано в предоставлении ЕДВ		Общая сумма предоставленной выплаты, рублей	Количество добровольцев, получивших ранение, человек			Количество добровольцев, которым предоставлена ЕДВ, человек			количество добровольцев, которым отказано в предоставлении ЕДВ, человек	Общая сумма предоставленной выплаты, рублей	количество семей погибших добровольцев		количество семей погибших добровольцев, которым предоставлена ЕДВ		количество семей погибших добровольцев, которым отказано в предоставлении ЕДВ		Общая сумма предоставленной выплаты, рублей
	всего	из них:		всего	из них:				всего	из них:	всего	из них:	всего	из них:		Всего	из них:		Всего	из них:				всего	из них:	всего	из них:	всего	из них:	
		с легкой и средней степенью ранения	с тяжелой степенью ранения		с легкой и средней степенью ранения	с тяжелой степенью ранения				члены семьи (родители, супруги, дети) человек		члены семьи (родители, супруги, дети) человек		члены семьи (родители, супруги, дети) человек			с легкой и средней степенью ранения	с тяжелой степенью ранения		с легкой и средней степенью ранения	с тяжелой степенью ранения				члены семьи (родители, супруги, дети) человек		члены семьи (родители, супруги, дети) человек		члены семьи (родители, супруги, дети) человек	
Березовский район																													
Когалым																													
Кондинский район																													
Лангепас																													
Мегион																													
Нефтеюганск																													
Нефтеюганский район																													
Нижневартовск																													
Нижневартовский район																													
Нягань																													
Октябрьский район																													
Покачи																													
Пыть-Ях																													
Радужный																													
Советский район																													
Сургут																													
Сургутский район																													
Урай																													
Ханты-Мансийск																													
Ханты-Мансийский район																													
Югорск																													
Всего																													

Информация о членах семей участников СВО, погибших (умерших) в ходе СВО, которым предоставлены денежные выплаты или оказывается помощь в их получении

№	Ф.И.О погибшего	Категория погибшего *(военнослужащий/ доброволец)*	Адрес проживания погибшего	Ф.И.О. членов семей погибшего (с указанием степени родства), имеющих право на ЕДВ	Адрес проживания членов семей погибшего	Дата обращения	Дата направления ЕДВ	Целевое направление предоставленной ЕДВ	Размер предоставленной ЕДВ, рублей	Причины отказа в ЕВД	Оказанные социальные услуги/ социальное сопровождение

Информация об участниках СВО, получивших ранение в ходе СВО, которым предоставлена денежная выплата или оказывается содействие в получении денежной выплаты

№	Ф.И.О. заявителя	Категория заявителя *(военнослужащий/ доброволец)*	Степень тяжести ранения *(тяжелая/ средняя/ легкая)*	Адрес проживания	Дата обращения	Дата направления ЕДВ	Размер предоставленной ЕДВ, рублей	целевое направление ЕДВ	причины отказа в предоставлении ЕДВ	Оказанные социальные услуги/ социальное сопровождение

Информации об оказании социальной помощи участникам СВО, вернувшимся из зоны ведения боевых действий на территориях проведения СВО

№	Ф.И.О. заявителя	Категория заявителя *(военнослужащий/ доброволец)*	Адрес проживания	Дата обращения	Оказанные социальные услуги	Примечание

Мониторинг прохождения участниками специальной военной операции и членами их семей курсовой социальной реабилитации и оздоровления, в том числе краткосрочной социальной реабилитации

Приложение 4
к приказу Депсоцразвития Югры
от "19" февраля 2024 № 352-р

Мониторинг прохождения участниками специальной военной операции, прибывшими в отпуск, краткосрочной курсовой социальной реабилитации и оздоровления

Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства	Количество учреждений социального обслуживания, реализующих технологию краткосрочной социальной реабилитации и оздоровления	Количество участников СВО, прибывших в отпуск, признанных нуждающимися в социальном обслуживании		Количество участников СВО,прибывших в отпуск, прошедших курс краткосрочной социальной реабилитации и оздоровления		Исполнитель (Ф.И.О., должность, контактный телефон)
		за прошедшую неделю *(указать период)*	с нарастающим итогом	за прошедшую неделю *(указать период)*	с нарастающим итогом	
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по Белоярскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по Березовскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Когалыму						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по Кондинскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Лангепасу и г. Покачи						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Мегиону						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Нефтеюганску и Нефтеюганскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Нижневартовску и Нижневартовскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Нягани и Октябрьскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Пыть-Яху						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Радужный						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Сургуту и Сургутскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Ураю						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Ханты-Мансийску и Ханты-Мансийскому району						
Управление социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Югорску и Советскому району						

Мониторинг прохождения участниками специальной военной операции и членами их семей курсовой социальной реабилитации и оздоровления в учреждениях социального обслуживания

Наименование УСО	форма предоставления курсовой реабилитации и оздоровления (в условиях круглосуточного пребывания, в условиях дневного пребывания,в случае, если применяются 2 формы, указываем каждую по отдельности)	Количество прошедших заездов (профильных смен) для участников СВО и членов их семей (указывается в случае, если курсовая реабилитация предоставлвется в соответствии с графиком заездов (профильных смен)	Количество членов семей, прошедших курсовую реабилитацию и оздоровление		Количество участников СВО, прошедших курсовую реабилитацию и оздоровление		Исполнитель (Ф.И.О., должность, контактный телефон)
			за прошедшую неделю *(указать период)*	с нарастающим итогом	за прошедшую неделю *(указать период)*	с нарастающим итогом	
Итого по УСО							

Приложение 5 к приказу Депсоцразвития Югры от "20" февраля 2024 № 352-р

Мониторинг потребностей инвалидов из числа участников специальной военной операции

Сквозная №	№ по МО	Ф.И.О., дата рождения	ИНВАЛИД		НЕ ИНВАЛИД	СТАТУС		Адрес проживания гражданина, его семьи	Состав совместно проживающих членов СЕМЬИ (ФИО, дата рождения, степень родства)	ТРУДОУСТРОЙСТВО		СОЦИАЛЬНЫЕ координаторы		Индивидуальный МАРШРУТ (дата формирования маршрута межведомственного сопровождения инвалидов Распоряжение от 16.12.2022 № 793-р	ЛЬГОТЫ (оформлены/ требуется содействие в оформлении)	МЕРЫ социальной поддержки (оформлены/ требуется содействие в оформлении) перечень оформленных МСП	Нуждаемость в предоставлении реабилитационных услуг и мероприятий				Требуется ли психологическая помощь	ТСР		Дополнительные потребности
			УВОЛЕН с военной службы: контрактник/ мобилизован/ доброволец	НЕ УВОЛЕН с военной службы: контрактник/ мобилизован/ доброволец	в процессе оформления: контрактник/ мобилизован/ доброволец	«Ветеран боевых действий»	«Инвалид», дата установления инвалидности/ вид нарушения			трудоустроен	нуждается в переобучении	АГЕНТСТВА (ФИО, тел)	ФОНДА защитники Отечества (Ф.И.О., тел)				мед. реабилитация	проф реабилитация	социальная реабилитация	физ. спорт мероприятия	образование	Обеспеченность ТСР/перечень	Потребность в ТСР/перечень	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1. Наименование муниципального образования																								

Приложение 6
к приказу Депсоцразвития Югры
от «19» февраля .2024 № 352-р

Стандарт коммуникации социальных координаторов
с участниками специальной военной операции и членами их семей

г. Ханты-Мансийск
2024

Оглавление

1. Термины и определения 3
2. Общие положения 5
3. Общие правила коммуникации: этапы и каналы коммуникации, шаблоны речевых диалогов. 7
4. Стандарты общения 14

1. Термины и определения

Декларация ценностей – миссия, видение, ценности и принципы клиентоцентричной организации, а также меры по их реализации.

Коммуникация – двустороннее взаимодействие, цель которого состоит в передаче информации от одного субъекта к другому.

Клиентоцентричность – стратегия, основанная на выявлении и изучении потребностей клиента, эффективном удовлетворении потребности человека и постоянном совершенствовании на основе анализа клиентского опыта.

Жизненная ситуация – совокупность значимых для человека событий и связанных с ними потребностей, ценностей и представлений, влияющих на его поведение и мировоззрение в конкретный период жизненного цикла.

Клиентский опыт – совокупность эмоций, которые остаются у клиента после коммуникации с учреждением.

Каналы коммуникации – средства, с помощью которых субъект коммуникации передает сообщение целевой аудитории: личное общение, СМИ, наружная информация, публичные мероприятия. Каналы коммуникации могут быть институционально оформлены (например, любое СМИ), а могут быть и не оформлены (устные коммуникации).

«Точка контакта» – многочисленные и разнообразные ситуации, места и интерфейсы соприкосновения клиента с учреждением.

Проактивность – способность человека самостоятельно инициировать действия и события, творчески их реализовывать и брать за них ответственность, эффективно действовать в ситуации неопределённости, когда нет очевидных регламентов и шаблонов поведения.

Проактивность можно разделить на исполнительскую и стратегическую. Исполнительская проактивность на рабочем месте — это самостоятельное решение текущих тактических проблем. Стратегическая проактивность связана со стратегией действий на более долгий срок, готовностью самостоятельно ставить новые цели и находить пути их достижения.

Социальный координатор (персональный менеджер, социальный куратор) – специалист по работе с семьей Агентства социального благополучия населения, организующий адресное сопровождение граждан различных категорий, семей.

Социальное обслуживание – это деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Социальная услуга – это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Участники специальной военной операции (СВО) – военнослужащие, которые принимают участие в специальной операции на различных основаниях:

призванные Военным комиссариатом субъекта Российской Федерации на военную службу по частичной мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации (далее – мобилизованные);

поступившие после 23 февраля 2022 года на военную службу по контракту в Вооруженные Силы Российской Федерации (через Военный комиссариат автономного округа, пункт отбора на военную службу по контракту 3 разряда, г. Ханты-Мансийск) и направленные для выполнения задач в ходе специальной военной операции (далее – граждане, заключившие контракт);

заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, и направленные для выполнения задач в ходе специальной военной операции (далее – граждане, заключившие контракт о добровольном содействии);

принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции и являющихся военнослужащими и сотрудниками федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудниками органов внутренних дел Российской Федерации (далее – сотрудники федеральных ведомств);

заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции.

Формат «Одно окно» – оказание любых услуг концентрируется в одном месте, начиная от подачи заявления, до получения результатов.

Члены семей участников специальной военной операции - родители (усыновители), супруга (супруг), дети, в том числе усыновленные, а также иные родственники, указанные участником специальной военной операции в социальном паспорте.

2. Общие положения

Стандарт коммуникации социальных координаторов с участниками специальной военной операции и членами их семей разработан с целью установления единых требований по внедрению клиентоцентричного подхода в сфере социального обслуживания и социальной защиты при взаимодействии с людьми на основе Декларации ценностей клиентоцентричного государства.

В результате достижения указанной цели ожидается удовлетворенность людей за счет адресности деятельности социальной службы (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают).

Основной вектор развития социальной службы – установить доверительные отношения и увеличить долю непосредственного контакта с людьми, снизить общий градус формальности не только в характере коммуникаций, но и в обновлении форм для общения, которые должны быть проще, удобнее и понятнее для граждан.

Специалисты помогающих профессий прежде всего должны быть нацелены на поиск реальных решений проблем граждан, владеть навыками делового общения без использования бюрократического языка, при этом хорошо разбираться в законодательной базе и уметь правильно и понятно трактовать нормативно-правовые акты.

Тенденция последних лет – стремление к живому общению, лишённому бюрократии. Традиции, сформировавшиеся столетие назад, давно себя не оправдывают, и формализм в коммуникациях с людьми ведёт к потере доверия.

Основная задача — донести информацию так, чтобы адресат:

1. получил нужную информацию;
2. понял её;
3. смог применить.

Понимание – ключ к доверию, которое формируется благодаря внимательному отношению к потребностям людей и готовности по-настоящему реагировать на них. Достигнуть этого понимания можно, если научиться объяснять сложное простыми словами. А это значит, что специалист должен быть экспертом в конкретной теме: досконально знать законодательство и особенности его применения, что позволит недвусмысленно донести суть.

Стандарт – это правила, алгоритмы работы, рекомендуемые действия и речевые модули, которые помогут в работе специалистам социальных служб. Применение Стандарта позволит найти подход к каждому человеку,

профессионально сопровождать его и корректно решать возникающие вопросы в любой ситуации.

Руководящие принципы Стандарта:

В части равного доступа	Учет особенностей каждого клиента Построение услуг и сервисов вокруг потребностей клиента
В части эффективности и удобства	Решение задач клиента, вместо исполнения формальных функций Использование наиболее простых и удобных методов решения задачи Обеспечение экономической эффективности процедур и правил
В части единства и целостности	Принятие решений на основе достоверных данных Последовательность в принятии решений и осуществлении действий
В части постоянного повышения качества и проактивности	Опережающие действия, повышение качества, устранение ошибок Внедрение инноваций Проактивность
В части объективности и беспристрастности	Предоставление актуальной информации, мотивирование принимаемых решений Поощрение обратной связи, признание имеющихся проблем
В части открытости и прозрачности	Открытость Прозрачность
В части взаимного доверия и безопасности	Выполнение обещаний Гарантия безопасности взаимодействия и конфиденциальности данных Ответственность

3. Общие правила коммуникации: этапы и каналы коммуникации, шаблоны речевых диалогов

Коммуникация – это взаимодействие между специалистами организации и гражданами, цель которого оказание помощи в решении проблем человека и налаживании взаимоотношений с окружающими.

Одними из главных задач специалиста при консультировании выступают облегчение эмоционального состояния человека, нуждающегося в помощи, и оказание поддержки в определении того, что именно и как изменить в ситуации, ухудшающей жизнедеятельность.

Формы коммуникаций:
индивидуальные и групповые консультации;
однократные и многократные встречи;
очные и дистанционные беседы.

Для эффективной коммуникации необходимо соблюдать:
эмоциональную стабильность;
эмпатию;
сопереживание;
спокойный тембр при ведении беседы;
цветовое восприятие в одежде, аксессуарах и иных предметах, вызывающих агрессию;
эмоциональное состояние участников встречи.

При взаимодействии с участником специальной военной операции/членом семьи специалисту следует избегать:
проявления чрезмерной активности и настойчивости;
повышения интонации и импульсивности;
оценочных суждений в отношении человека и его действий;
использования категоричных формулировок, описывающих состояние собеседника;
переключения внимания (при очном консультировании отключать мобильный телефон; при телефонном разговоре – не прерывать беседу по собственной инициативе);
манипулировать собой со стороны собеседника.

Принципы взаимодействия: партнерство, согласие, поддержка, активное слушание, соучастие.

Общие правила общения с гражданами:

Приветствие обязательно.

Будьте вежливы, деликатны, внимательны, обращайтесь на «Вы».

Будьте доброжелательны, не раздражайтесь и не повышайте голос.

Внимательно слушайте, позвольте гражданину высказаться.

Проявляйте сочувствие, искренний интерес и участие, будьте естественны.

Обязательно прощайтесь.

В общении используйте приветствие «Здравствуйте!», в некоторых ситуациях приветствие «Доброе утро (день, вечер)!» может вызвать агрессивную реакцию оппонента.

Если все-таки считаете возможным использовать формы приветствий «Доброе утро (день, вечер)!», то:

с 8:00 до 12:00 – Доброе утро!

с 12:00 до 18:00 – Добрый день!

с 18:00 до 20:00 – Добрый вечер!

Обратите внимание, что если голос гражданина показался Вам озабоченным, огорченным, напряженным, то в этом случае рекомендуется уточнить, удобно ли сейчас человеку общаться или Вы можете ему перезвонить позже.

Важную роль в общении по телефону играет построение фразы и интонации в голосе. В разговоре подбирайте слова и вежливые формулировки.

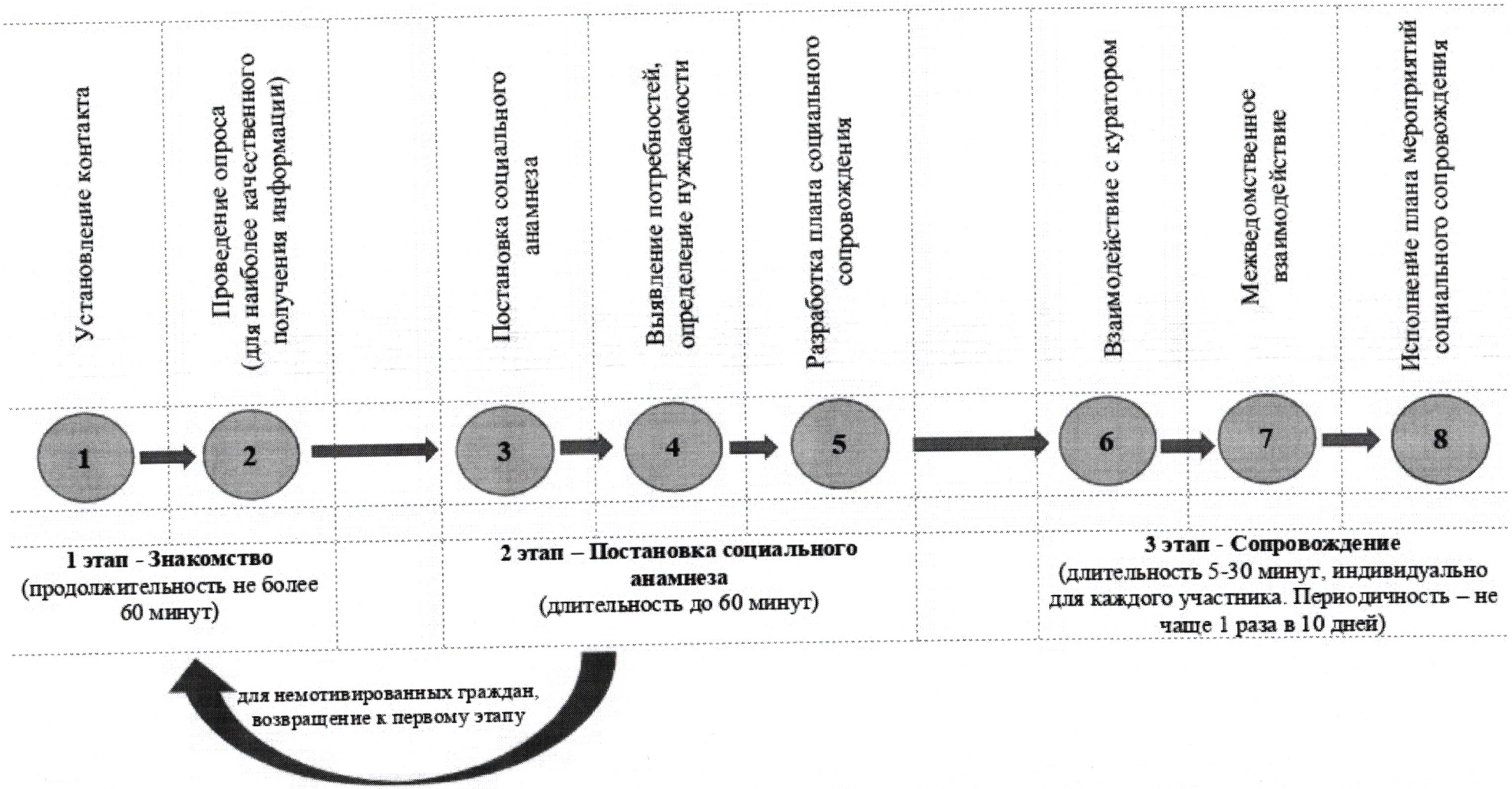
При разговоре с гражданином, в первую очередь, необходимо исключить необходимость оказания экстренной психологической помощи (неадекватные реакции, немотивированная агрессия, плач и т.д.) В данном случае работу и выстраивание диалога должен проводить профессиональный психолог, имеющий опыт оказания экстренной психологической помощи.

Слова и выражения, которых следует избегать при общении с гражданином:

Запрещенные фразы	Рекомендуемые замены
– Девушка – Женщина – Молодой человек – Мужчина	– Обращайтесь к гражданину по имени-отчеству, на «Вы» или нейтрально. Например, «Скажите, пожалуйста…»
– Нет – Нельзя («так оформлять нельзя») – Не получится («завтра не получится») – Невозможно – Но	– Я предлагаю… – Можно («можно оформить по-другому») – Получится, только если… – В нашем с Вами случае возможно только… – В данной ситуации… – Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это…
– Ваша проблема	– Этот вопрос… - Сложившаяся ситуация
– Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек	– Одну минуту, пожалуйста… Договор, звонок
– Вы не поняли – Вы меня не слышите	– Наверно, я не точно выразился… – Я хочу сказать… – Я имею ввиду…
– Простите за беспокойство	– Уточните, пожалуйста…
– Я не знаю – Я думаю, что… – Наверное… – Скорее всего… – У меня нет такой информации	– Одну минуту, пожалуйста, я уточню… – Я уточню этот вопрос, и свяжусь с Вами дополнительно
– Ничего не можем сделать для Вас – Не могу Вам ничего предложить – Ничем не могу вам помочь	– В этом случае Вам следует… – Вы можете сделать… – Я Вам рекомендую…
– Ничего не могу обещать – Это от нас не зависит	– Я могу предложить…
– Вы должны… – Вам придется…	– Давайте мы с Вами сделаем следующее…
– Естественно – Конечно же – Само собой разумеется – И так понятно, что…	– Вы сказали все верно – Вы правильно все поняли
– Начальник отдела (заведующий отделением,	– Давайте посмотрим, что можно сделать

мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить – Решение этого вопроса находится вне моей компетенции	
– А мы-то здесь причем? – Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) – Не знаю, кто Вам такое сказал	– Мы разберемся в сложившейся ситуации – Приношу Вам свои извинения – Приносим извинения
– Мы этого не делаем (не предоставляем)	– Давайте с Вами обратимся.... – Этим вопросом занимается другой специалист. С Вашего разрешения, я передам ему Ваши контакты и он с Вами свяжется в ближайшее время
– Этого не может быть – Вы что-то путаете	– Давайте уточним
– Точных сроков сказать не могу	– Точные сроки сейчас назвать трудно – Точные сроки будут известны позже. Я позвоню и сообщу Вам об этом дополнительно
– Это Ваша вина – Это не наша вина, что…	– Я могу предложить…
– Что Вас еще не устраивает?	– Я могу Вам чем-то помочь в сложившейся ситуации?
– А зачем Вы это сделали?	– Я правильно Вас понял(а)?
– Вообще-то…	– Могу отметить, что
– Вы меня, конечно, извините, но…	– Хочу обратить Ваше внимание на то, что…
– Я Вам уже говорил(а)	– Хочу обратить Ваше внимание на то, что…

Алгоритм коммуникационного взаимодействия с участниками СВО / членами семьи



Этапы взаимодействия:

Этап коммуникации	Описание этапа	Что важно сказать
Этап 1. Установление контакта	Важно вызвать доверие и создать благоприятную атмосферу для общения: Представиться, чтобы человек понимал, с кем ведет диалог; Быть доброжелательным; Определять эмоциональное состояние гражданина.	«Здравствуйте, меня зовут Наталья, я Ваш персональный социальный координатор из социальной службы. Я буду сопровождать Вас (Вашу семью).. Пожалуйста, сохраните мой номер телефона. чтобы Вы всегда могли ко мне обратиться.»
Этап 2. Выявление потребности	Задайте открытый вопрос, чтобы получить полную информацию о потребности гражданина (семьи). При необходимости задавайте альтернативные, уточняющие и закрытые Это поможет Вам в понимании сути имеющихся трудностей. Используйте приемы активного слушания. Проявляйте и демонстрируйте заинтересованность в ситуации гражданина. Допустимо произносить короткие фразы (да, понятно, услышала)	«Скажите, есть ли в настоящее время в вашей семье нерешенные вопросы?» «Какие меры социальной поддержки Вы (Ваша семья) получаете?» «Владеете ли Вы информацией о полагающихся Вам мерах поддержки?»
Этап 3. Предоставление информации	Предоставление информации гражданину в зависимости от его потребности и ситуации	«Вы знаете, что еще можете воспользоваться (перечисляем меры поддержки)…?» «Для оформления …. Вам необходимо подать заявление (пакет документов) через Госуслуги (МФЦ)….» «Если необходимо, я готова оказать Вам необходимую помощь в (сборе документов, оформлении, записи на прием и т.д.)» «Нужна ли Вам моя помощь в решении вопроса (оформлении…)?»

		«Есть ли у Вас возможность записать перечень необходимых документов?» «Могу ли я направить Вам информацию о полагающихся мерах поддержки по электронной почте, в мессенджере?»
Этап 4. Завершение контакта	Обязательно убедитесь, что все вопросы гражданина решены, и он Вас полностью понял.	«Остались ли у Вас еще вопросы?» «Могу ли я Вам еще чем-то помочь?» «Была рада Вам помочь» «Обязательно сохраните мой номер телефона, если возникнут вопросы Вы можете звонить …в такое-то время» «Запишите мои координаторы, в случае необходимости я готова ответить на интересующие Вас вопросы» «До свидания»

4. Стандарты общения

Стандарт общения при посещении человеком учреждения

Стандарт общения	Рекомендованные речевые модули
Встреча посетителя Проявляя искреннюю заботу о каждом посетителе, будьте вежливы и приветливы. Улыбайтесь, улыбка за Вас скажет посетителю, что Вы ему рады. Будьте деликатны, чувствуйте настроение посетителя. Представляйтесь по имени или по имени-отчеству. Узнайте имя-отчество посетителя. Если посетитель представился по имени, продолжайте общаться с ним по имени и на Вы	Здравствуйте! (в любое время). Доброе утро! (с 8:00 до 12:00). Добрый день! (с 12:00 до 18:00). Добрый вечер! (с 18:00 до 21:00). Меня зовут … (Имя/имя-отчество), как я могу к Вам обращаться? (Имя-Отчество), приятно познакомиться.
Выяснение запроса посетителя Выясните цель визита /запрос посетителя. Если посетитель отвечает невнятно, затрудняется сформулировать запрос, задайте уточняющие вопросы, в том числе в которых заложена возможность выбора из нескольких вариантов.	Скажите, пожалуйста, какой вопрос Вас интересует? Вы уже получали консультацию по этому вопросу или обращаетесь впервые? Вы обращались ранее? Уточните, пожалуйста, за Вашей семьей закреплен социальный координатор, знаете ли Вы его контактные данные?
Консультирование и помощь посетителю Заботьтесь о посетителе все время его пребывания в учреждении. Выражайте готовность помочь. При необходимости, для решения вопроса посетителя предоставьте сведения о других учреждениях социальной сферы. службах и ведомствах, которые могут быть задействованы в решении вопроса заявителя. По возможности распечатайте информацию и передайте посетителю.	К сожалению, данные услуги в нашем учреждении не предоставляются, но Вы можете обратиться… Если есть необходимость, я могу оказать Вам содействие в решении Вашего вопроса с привлечением коллег из профильных ведомств. Распечатать для Вас номер телефона/адрес/схему проезда/график работы?
Информирование посетителя об оказываемых услугах, в том числе в иных учреждениях социальной сферы. Учитывая настроение и потребности посетителя, расскажите обо всех возможностях учреждений социальной	Я хотел(а) бы рассказать Вам о…, у Вас есть несколько минут? Если у Вас есть время, я расскажу Вам о… (возможности прохождения курсовой реабилитации, получении услуг психолога/юрисконсульта и т.д.).

сферы (предоставление адресного сопровождения, социальных услуг и т.д.) Уточните у посетителя, есть ли у него желание и время получить дополнительную информацию, узнать о планируемых мероприятиях. Предлагайте печатные материалы о социальных услугах (буклеты, лифлеты) при их наличии. Рассказывайте о дополнительных источниках информации о мерах поддержки, социальных услугах	Приглашаем Вас на (мероприятие) Если Вам удобно, можем посмотреть вместе прямо сейчас Возьмите, пожалуйста, буклет о… Хотите я расскажу Вам об этом подробнее? Вы можете посмотреть дополнительную информацию о… на сайте Вы пользуетесь интернетом? Записать для Вас электронный адрес сайта?
Прощание с посетителем Прощайтесь с посетителем так, чтобы он желал прийти снова.	Будем рады видеть Вас снова. Всего доброго! Хорошего дня/вечера! Будем ждать Вас!

Стандарт общения по телефону

Алгоритм приема входящего звонка	
Действие Алгоритма	Рекомендованные речевые модули
Приветствие Представление учреждения	Здравствуйте! (в любое время). Доброе утро! (с 8:00 до 12:00). Добрый день! (с 12:00 до 18:00). Добрый вечер! (с 18:00 до 21:00). Агентство социального благополучия населения (...комплексный центр социального обслуживания населения и т.д.)
Представление работника.	Специалист (наименование должности) Фамилия, Имя
Установление контакта. Знакомство. Доброжелательно узнайте имя-отчество позвонившего. Далее обращайтесь к посетителю по имени отчеству. При отказе абонента назвать свое имя, продолжайте обращаться к нему обезличено, на Вы.	Как я могу к Вам обращаться?
Уточнение запроса.	Какой у вас вопрос? Чем я могу Вам помочь?
Действия при отсутствии ответа на первичное представление	
Повторное представление учреждения и работника	Агентство социального благополучия населения (...комплексный центр

	социального обслуживания населения и т.д.), специалист Фамилия, Имя.
При отсутствии ответа на повторное представление: сообщите о ситуации; сообщите о дальнейших действиях; попрощайтесь в завершение разговора.	К сожалению, Вас не слышно. Пожалуйста, перезвоните. Всего доброго. До свидания.
Постановка на удержание	
Информирование о действиях. Информирование о причинах постановки на удержание Благодарность звонящему за ожидание	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Мне необходимо уточнить информацию/Я уточню для Вас эту информацию. Спасибо за ожидание. Благодарю Вас за ожидание.
Снятие с режима удержания.	
Переход к сути вопроса	Я готов(а) ответить на Ваш вопрос… По Вашему вопросу... Уточнил(а) Ваш вопрос...
Переключение на другого работника в процессе разговора.	
Информирование о причинах переключения.	На данный вопрос наиболее полно ответит мой(я) коллега…, отчетливо произнести имя специалиста.
Информирование о действиях	Одну минуту, пожалуйста, оставайтесь на линии. Для уточнения вопроса я Вас соединю со специалистом/переведу Вас на специалиста… отчетливо произнести имя специалиста
Алгоритмы перевода звонка.	
В любой ситуации не кладите трубку, а дождитесь ответа коллеги. При переводе необходимо коротко оповестить ответившего работника о вопросе, четко назвать ФИО звонящего. Присоединившийся к разговору работник, должен, обращаясь по имени и отчеству, поблагодарить за ожидание и решить вопрос	Добрый день, Фамилия-имя, к нам обратился ФИО по вопросу… Требуется дополнительная консультация. Могу переключить на вас звонок? Имя-отчество, спасибо за ожидание. По поводу Вашего вопроса...
Завершение входящего звонка	
Закрытие разговора.	Имя-отчество, могу ли я Вам еще чем то помочь?
Если вопрос не решен (требуется время на решение, на сбор информации и т.п.): предложите связаться позднее, уточните	Извините, для решения этого вопроса нам понадобится время. Вы могли бы перезвонить (время) или

временной промежуток для решения; при согласии запишите номер телефона и обязательно перезвоните; при желании перезвонить самостоятельно сообщите, когда перезвонить и к кому обратиться	могу я сам(а) перезвонить Вам (день, время)? Как будет удобно? По какому номеру Вам лучше перезвонить?
Благодарность за звонок.	Благодарю за Ваш звонок. Имя-отчество, спасибо что позвонили! Рад(а) Вам помочь!
Пожелание.	Всего доброго! Берегите себя. Хорошего дня/вечера!

Примеры коммуникативного взаимодействия:

1. Мария Ивановна? Здравствуйте!

Меня зовут Наталья, я Ваш персональный социальный координатор из социальной службы. Я буду сопровождать Вас (Вашу семью) в решении вопросов, связанных с участием члена Вашей семьи в специальной военной операции. Скажите, есть ли в настоящее время в вашей семье сложности, требующие решения?

- У меня сложности с оформлением «кредитных каникул»

- Я Вас поняла. Кредитные каникулы…(информируем). Также могу предложить Вам правовую помощь юрисконсульта в решении данного вопроса. Он готов принять Вас …в такое-то время или сможет перезвонить Вам в такое-то время.

- Да, мне подходит это время.

-Могу ли я Вам еще чем-то помочь?

- Нет, спасибо

- Запишите, пожалуйста, мои координаты, если возникнут вопросы, можете мне звонить … в такое-то время. До свидания.

2. Мария Ивановна? Здравствуйте!

Меня зовут Наталья, я Ваш персональный социальный координатор из социальной службы. Удобно ли Вам сейчас разговаривать?

-Да

- Мария Ивановна, нам стала известна информация о гибели Вашего (супруга, отца, сына). Приносим свои соболезнования.

- Скажите, какая помощь Вам сейчас необходима? Со стороны социальной службы мы можем предложить Вам правовую, психологическую

помощь, помощь в оформлении мер поддержки, помощь в организации траурных мероприятий и т.д.

- Ничего не нужно

- Мария Ивановна, запишите, пожалуйста, мои координаты, чтобы в случае необходимости обратиться. Я буду сопровождать Вас и готова оказать Вам помощь в решении возникающих вопросов. До свидания.

Принципы общения с конфликтным человеком

1. Слушайте внимательно, и вы поймете, что стоит за агрессией

Постарайтесь услышать главную мысль, отделяя агрессивную форму от содержания. Слушайте, ЧТО говорит, а не КАК говорит. Покажите заинтересованность в решении вопроса. Помогите снять эмоциональную напряженность.

Действие: В случае неуправляемой агрессии увести человека в отдельный кабинет и предложить сесть, продолжить беседу в более комфортной обстановке, предложить воду или чай. Внимательно выслушать. Главное в этот момент – не оценивать, прав человек или нет. Не перебивать, не противоречить и не оправдываться.

2. Не поддавайтесь на провокации

Вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с человеком. В словесной дуэли нет победителей, ибо проблема так и не решится.

Действие: Молчать «активно». Важно не то, какая ситуация сложилась, а то, как ее воспринимает человек; нужно дать ему высказаться и выпустить негативные эмоции. Если специалисты социальной службы вежливы и сдержанны, человек быстро успокоится.

3. Не отвечайте грубостью на грубость

Перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее гражданин, тем более спокойно реагируйте.

Действие: По ходу рассказа человека необходимо делать для себя отметки и записи.

4. Не принимайте на свой счет

Действие: Всегда нужно помнить о своей профессиональной роли и не выходить за ее границы.

5. Выразите сочувствие и понимание

Задача: Необходимо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации, но без частностей.

Действие: «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». Высказать сожаление, но не искать виноватых.

6. Согласитесь, и принесите извинения

Мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти к решению вопроса. Будьте выше и лучше агрессора.

Задача: Если недовольство человека обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности.

Действие: Извиниться за причиненные неудобства, дискомфорт, потраченное человеком время. Если гражданин высказывал конструктивную критику существующего порядка в учреждении социальной сферы, следует поблагодарить его за информацию для размышления.

7. Возьмите перерыв по необходимости и по возможности

Если чувствуете, что эмоции переполняют, покиньте кабинет,чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго.

Действие: «Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к Вам через минуту», акцентируйте внимание на решении вопроса человека.

8. Предложите план действий

Изложите свои предложения чётко и понятно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим. Сделайте из человека союзника по выходу из сложившейся ситуации.

Действие: Если просьбы человека вполне адекватны, законны и разумны, следует сообщить о тех шагах, которые в учреждении социальной сферы собираются предпринять.

9. Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом

«Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором человеку ничего не остаётся, как подтвердить Ваш вопрос.

Задача: Взять координаты человека, обязательно обозначить сроки решения, дату, когда перезвоните ему и сообщите о принятых мерах.

Действие: Если шаги по решению проблемы, конфликта неочевидны сразу, постараться успокоить человека, выразив свое понимание его состояния и пообещать сообщить в течение определенного промежутка времени о принятых мерах (и обязательно необходимо сообщить!).

Этапы, снижающие напряженность в «трудной ситуации»

Необходимо:

выслушивая человека, показать свою заинтересованность в решении вопроса;

помочь ему снять эмоциональное напряжение;

сделать из человека союзника по поиску выхода из сложившейся ситуации.

Этап	Содержание	Примеры
Адаптация претензии	Игнорируйте агрессию; Сделайте паузу; «Ничего личного»	
Конкретизация, Уточнение ситуации	Переведите агрессию в нейтральное состояние. Задайте вопросы на ориентацию. Перемотайте пленку назад	«Что конкретно Вы имеете в виду?» «Что конкретно Вам не нравится?» «Верно ли я Вас понял…» «Можно еще раз…» «Давайте уточним, в чем есть сложность…»
Признать истинность претензии	Признайте правоту человека; Выкажите понимание чувств собеседника; Продемонстрируйте уважение и признание прав оппонента; Попросите о конструктивной критике; Сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие	Да, все именно так и произошло» «Да, Вы правы…» «Я понимаю Вашу озабоченность…» «В чем Вы считаете, наша недоработка?...» «Да, здесь я с Вами полностью согласен…»
Предложить решение; Восстановить доверие	Переключитесь на совместный анализ проблемы; Покажите, что хотите вместе найти наилучшее решение; Вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов	«Итак, проблема сводится…» «Что нужно изменить, чтобы…» «Почему бы не сделать…» «Вам больше подходит этот вариант или этот…»
Оперативность		« Я готов сделать для решения этой ситуации…» «Я перезвоню Вам в течение получаса…

Временной стандарт коммуникации

Канал коммуникации	Содержание	Периодичность
Личное посещение	Посещение семьи участника специальной военной операции по месту проживания (пребывания)	Не реже 1 раза в месяц ВАЖНО! Если гражданин (семья) отказывается от сопровождения (просит не беспокоить, отказывается от помощи специалистов, услуг в категоричной форме и т.д.), то допускается осуществить звонок (направить сообщение) в течение квартала со дня отказа для уточнения ситуации в семье. Если гражданин (семья) повторно отказывается от сопровождения, то при возможности оформляем письменный отказ (акт об отказе), оставляем контактные данные. Для того, чтобы человек мог связаться в случае необходимости.
Телефонный звонок	Звонок с целью актуализации информации в социальном паспорте семьи, выявления актуальных потребностей, информирования	Не реже 1 раза в месяц ВАЖНО! Если гражданин не отвечает на 3 телефонных звонка (игнорирует, абонент недоступен и т.д.), то закрепленный специалист осуществляет посещение по месту жительства
Сообщение в мессенджере	Текстовое сообщение в мессенджерах с целью актуализации информации в социальном паспорте семьи, выявления актуальных потребностей, информирования	По мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц ВАЖНО! Если гражданин не реагирует на сообщения на протяжении месяца (не прочитаны, не отвечает и т.д.), то необходимо осуществить телефонный звонок
Модуль (чат-бот) «Патронаж»	Текстовое сообщение с использованием чат-бота (в т.ч. массовые рассылки) с целью актуализации информации в социальном паспорте семьи, выявления актуальных потребностей, информирования	По мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц ВАЖНО! Если гражданин не реагирует на сообщения на протяжении месяца (не прочитаны, не отвечает и т.д.), то необходимо осуществить телефонный звонок