



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

П Р И К А З

28 апреля 2023 г.

Москва

№ 429

**Об утверждении Требований к социальным координаторам,
включая требования к их подготовке и правила их деятельности**

В соответствии с подпунктом «б» пункта 9 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232 «О создании Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые Требования к социальным координаторам, включая требования к их подготовке и правила их деятельности.

2. Рекомендовать Государственному фонду поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее – Фонд) учитывать Требования к социальным координаторам, включая требования к их подготовке и правила их деятельности, при организации деятельности Фонда.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации О.Ю. Баталину.

Врио Министра



Е.В. Мухтиярова

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от «28» апреля 2023 г. № 429

ТРЕБОВАНИЯ
к социальным координаторам, включая требования
к их подготовке и правила их деятельности

Требования к социальным координаторам, включая требования к их подготовке и правила их деятельности (далее соответственно – Требования, Правила), подготовлены в целях организации Государственным фондом поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее – Фонд) в соответствии с подпунктом «б» пункта 9 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232 «О создании Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее – Указ Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232) персонального сопровождения ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавшим выполнению задач) в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Украины с 24 февраля 2022 г., на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 г., уволенным с военной службы (службы, работы), лицам, принимавшим в соответствии с решениями органов публичной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 г. (далее – ветераны боевых действий), членов семей ветеранов боевых действий, погибших (умерших) при выполнении задач в ходе специальной военной операции (боевых действий), членов семей ветеранов боевых действий, умерших после увольнения с военной службы (службы, работы), если смерть таких лиц наступила вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных ими при выполнении задач в ходе специальной военной операции (боевых действий) (далее – члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий).

1. Требования к социальным координаторам,
включая требования к их подготовке

1.1. Лица, претендующие на должность «Социальный координатор» Фонда, должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) высшее или среднее профессиональное образование;

2) опыт работы не менее трех лет (требование не распространяется на ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавшим выполнению задач) в специальной военной операции);

3) опыт работы от 1 года с людьми в трудной жизненной ситуации (требование не распространяется на ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавшим выполнению задач) в специальной военной операции);

4) патриотическая гражданская позиция;

5) отсутствие судимости за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации;

б) наличие профессиональных знаний по вопросам:

получения статуса «ветеран боевых действий»;

предоставления мер социальной поддержки ветеранам боевых действий и членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, предусмотренных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

предоставления мер социальной поддержки ветеранам боевых действий и членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, предусмотренных законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

социального обслуживания и организации надомного (долговременного) ухода;

установления инвалидности и обеспечения ветеранов боевых действий, являющихся инвалидами, современными техническими средствами реабилитации, протезами;

реализации в субъектах Российской Федерации мероприятий, рекомендованных в индивидуальных программах реабилитации и абилитации инвалидов;

адаптации жилого помещения под индивидуальные потребности инвалида;

организации оказания психолого-психотерапевтической помощи;

содействия занятости населения, обеспечения государственных гарантий получения образования;

особенности построения коммуникации с человеком, страдающим посттравматическим психическим расстройством.

1.2. Требования к подготовке лиц, претендующих на должность «Социальный координатор», включают:

прохождение профессионального обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Социальный координатор» (далее соответственно – профессиональная программа, профессиональное обучение);

прохождение лично-профессиональной диагностики и оценки уровня коммуникативной компетентности, эмоционального интеллекта, навыков саморегуляции, стрессоустойчивости, уровня конфликтности (далее – лично-профессиональная диагностика);

прохождение собеседования, направленного на оценку ценностно-смысловой и мотивационной сферы личности, а также жизненной позиции, отношения к политике государства и специальной военной операции.

1.3. Допуском к профессиональному обучению лица по профессиональной программе является прохождение лично-профессиональной диагностики.

К прохождению профессионального обучения рекомендуются лица, продемонстрировавшие по результатам лично-профессиональной диагностики оптимальный уровень выраженности оцениваемых качеств:

- коммуникативная компетентность;
- эмпатия;
- доброжелательность;
- эмоциональный интеллект;
- саморегуляция;
- стрессоустойчивость;
- неконфликтность.

1.4. Поступление на работу лиц, претендующих на должность «Социальный координатор», осуществляется по результатам прохождения профессионального обучения по профессиональной программе.

Рекомендуется в целях получения профессиональных знаний, указанных в подпункте 5 пункта 1.1 Требований, включение в содержание профессиональной программы следующих компонентов:

- предоставление мер поддержки, социальных и иных услуг, помощи в порядке и сроки, предусмотренные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

- основы общей психопатологии, особенности построения коммуникации с человеком, страдающим психическим расстройством.

1.5. Рекомендуемые подходы к организации профессионального обучения по профессиональной программе включают:

- общее количество часов определяется формой подготовки и составляет порядка 90 часов (1 академический час равен 45 мин);

- соотношение теории и практики 30/70 соответственно. Практика включает проведение тренингов, разбор кейсов, практикумов;

- очную форму обучения с применением дистанционных образовательных технологий;

- проведение занятий в учебных аудиториях, а также с применением дистанционных образовательных технологий, включая лекции, консультации, семинар-практикумы, тренинги, видеоматериалы;

- при завершении обучения проведение итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена;

- постпрограммное сопровождение в течение 6 месяцев с даты завершения обучения, включающее:

- вебинары один раз в месяц;

- поддерживающие сессии с целью профилактики выгорания, коррекции стрессоустойчивости;

- формирование базы кейсов, как в той или иной ситуации правильно разрешить ситуацию. База кейсов размещаются на портале образовательной организации.

2. Правила деятельности социальных координаторов

2.1. Правила определяют порядок деятельности социальных координаторов Фонда, осуществляющих комплексное персональное сопровождение ветеранов боевых действий и членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий.

2.2. Деятельность социальных координаторов организуется службой персонального сопровождения ветеранов боевых действий и членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий в целях предоставления мер поддержки, оказанию социальных и иных услуг, помощи по принципу «одного окна», организации информационного сопровождения.

2.3. Деятельность социальных координаторов осуществляется с учетом: комплексности, последовательности, этапности и непрерывности персонального сопровождения ветеранов боевых действий и членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;

индивидуального подхода в организации работы с ветеранами боевых действий и членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;

соблюдения профессиональной этики;

эмпатии и уважения к личности ветерана боевых действий и члену семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий;

обеспечения конфиденциальности полученной в процессе взаимодействия информации;

обеспечения защиты прав гражданина при обработке его персональных данных.

2.4. Деятельность социальных координаторов направлена на:

1) комплексное персональное сопровождение ветеранов боевых действий и членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий в целях обеспечения предоставления мер поддержки, социальных и иных услуг, помощи, а также обеспечение социальной адаптации, интеграции и ресоциализации, обучения (переобучения, повышения квалификации), содействие в трудоустройстве ветеранов боевых действий;

2) оказание ветеранам боевых действий и членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий психолого-психотерапевтической помощи, бесплатной юридической помощи по вопросам оформления и предоставления мер социальной поддержки, а также содействие в получении установленных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки;

3) содействие в обеспечении ветеранов боевых действий 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;

4) содействие в получении ветеранами боевых действий при наличии показаний, установленных законодательством Российской Федерации, услуг по медицинской реабилитации, паллиативной медицинской помощи, санаторно-курортного лечения, надомного (долговременного) ухода;

5) содействие в адаптации жилых помещений, используемых ветеранами боевых действий, являющимися инвалидами, под индивидуальные потребности;

6) содействие ветеранам боевых действий в оформлении (восстановлении) документов и получении статуса ветерана боевых действий в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. № 5 «О ветеранах»;

7) содействие участию ветеранов боевых действий в спортивных мероприятиях и вовлечение ветеранов боевых действий, являющихся инвалидами, в паралимпийское движение, культурно-досуговую деятельность;

8) содействие участию ветеранам боевых действий в просветительской деятельности в сфере патриотического воспитания, работе с общественными организациями, объединениями ветеранов, волонтерами общественных проектов;

9) содействие участию ветеранам боевых действий в мероприятиях по увековечению памяти ветеранов и их подвигов.

2.5. Деятельность социальных координаторов включает:

1) организацию комплексного персонального сопровождения в получении ветеранами боевых действий и членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, предусмотренных подпунктами 1 – 6 пункта 2.4 Правил:

мер поддержки, социальных и иных услуг, помощи в порядке и сроки, предусмотренные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

мер поддержки членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, помимо предусмотренных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

дополнительных мер поддержки, помощи ветеранам боевых действий, помимо предусмотренных законодательством Российской Федерации, за счет средств Фонда в порядке и сроки, определенные Фондом;

2) взаимодействие (коммуникацию) с ветеранами боевых действий, членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий лично и с использованием дистанционных технологий, в том числе защищенного мобильного приложения;

3) взаимодействие с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными медицинскими организациями и организациями социального обслуживания, а также территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, межведомственной комиссией при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации по координации оказания необходимой социальной поддержки и помощи ветеранам боевых действий и членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий (далее – межведомственная комиссия), территориальными отделениями Социального фонда России, главными бюро медико-социальной экспертизы по субъектам Российской Федерации, некоммерческими организациями и добровольческими (волонтерскими) организациями, осуществляющими деятельность по социальной поддержке и защите ветеранов боевых действий и членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий (далее – участники взаимодействия);

4) содействие в оформлении (восстановлении) документов и получении статуса ветерана боевых действий в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. № 5 «О ветеранах»;

5) консультирование, в том числе по типовым решениям проблем, информационное сопровождение;

6) выполнение обращений (заявок) и организация помощи ветерану боевых действий и членам семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий по вопросам предоставления мер поддержки, социальных и иных услуг, помощи;

7) осуществление контроля за соответствием потребностям, контроля полноты и своевременности предоставления мер поддержки, оказания социальных и иных услуг, помощи ветеранам боевых действий и членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;

8) содействие участию ветеранов боевых действий в спортивных мероприятиях и вовлечению ветеранов боевых действий, являющихся инвалидами, в паралимпийское движение, культурно-досуговую деятельность;

9) содействие участию ветеранов боевых действий в просветительской деятельности в сфере патриотического воспитания, в работе с общественными организациями, объединениями ветеранов, волонтерами общественных проектов, в мероприятиях по увековечению памяти ветеранов и их подвигов;

10) работу в информационной платформе социального сопровождения, а также с использованием мобильного приложения;

11) выезды в место фактического нахождения ветеранов боевых действий и членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий при необходимости.

2.6. Сведения о ветеране боевых действий предоставляются в Фонд из централизованного информационного учета сведений о ветеранах боевых действий Социального фонда России, формируемого в соответствии с подпунктом «г» пункта 8 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232.

В случае демобилизации, увольнения с военной службы (службы, работы), гибели (смерти) ветерана боевых действий и получения сведений об этом из централизованного информационного учета сведений о ветеранах боевых действий Социального фонда России и (или) межведомственной рабочей группы социальный координатор инициативно связывается с ветераном боевых действий, членами семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий.

2.7. В рамках персонального сопровождения ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий социальные координаторы взаимодействуют с ветеранами боевых действий, членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий лично, в том числе посредством предоставления указанным лицам возможности личного обращения в офис филиала Фонда, и с использованием дистанционных технологий (мобильное приложение, информационная платформа социального сопровождения).

Коммуникация и информационный обмен с ветеранами боевых действий, членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий осуществляется социальными координаторами с использованием информационной платформы социального сопровождения и связанного с ней мобильного приложения.

2.8. Социальный координатор осуществляет первичный (ознакомительный) выезд к ветерану боевых действий, члену семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий:

- для личного знакомства с семьей;
- информирования о доступных мерах поддержки;
- выявления потребности в мерах поддержки, социальных и иных услугах, помощи;
- сбора информации о вопросах, требующих решения;
- установки мобильного приложения для связи с социальным координатором.

2.9. Установка мобильного приложения обеспечивает коммуникацию персональных социальных координаторов с ветеранами боевых действий, членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, в том числе:

- проактивное обращение к ветеранам боевых действий, членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;
- режим «одного окна» – получение от ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий обращений (заявок);
- направление ветеранам боевых действий, членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий информации;
- загрузку файлов для направления документов в электронном виде;
- онлайн-чат с ветеранами боевых действий, членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;
- получение запроса от ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий о телефонном разговоре с персональным социальным координатором.

2.10. Информационное взаимодействие с ветеранами боевых действий, членами семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий осуществляется в электронной форме с соблюдением требований о защите персональных данных.

Перед установкой мобильного приложения социальный координатор обеспечивает получение от ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий письменного согласия на обработку персональных данных.

2.11. Социальный координатор в ходе общения с ветераном боевых действий, членом семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий выявляет потребности в мерах поддержки, социальных и иных услугах, помощи, а также проблемные вопросы.

2.12. В информационной платформе социального сопровождения социальными координаторами осуществляется формирование и направление:

2.12.1. ветеранам боевых действий, членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий посредством мобильного приложения информации о:

- предоставляемых мерах поддержки, социальных и иных услугах, помощи;
- результатах рассмотрения и исполнения обращений ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;
- вынесении проблемного вопроса на рассмотрение межведомственной комиссии и о принятом межведомственной комиссией решении.

2.12.2. участникам взаимодействия для исполнения с установлением срока исполнения:

обращений ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий о предоставлении мер поддержки, оказанию социальных и иных услуг, помощи;

информации о необходимости предоставления мер поддержки, оказанию социальных и иных услуг, помощи ветерану боевых действий, члену семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий.

2.13. Социальный координатор обеспечивает рассмотрение и оценку поступающего от ветерана боевых действий, члена семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий обращения, включающего проблемные вопросы (далее – обращение), на соответствие обращения подпункту 1 пункта 2.5 Правил.

2.14. В случае, если обращение не соответствует подпункту 1 пункта 2.5 Правил, социальный координатор не принимает данное обращение в работу и сообщает посредством мобильного приложения об этом ветерану боевых действий, члену семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий, направившему обращение, и предлагает иную помощь, соответствующую требованиям подпункта 1 пункта 2.5 Правил.

2.15. По итогам рассмотрения обращения социальный координатор обеспечивает внесение в информационную платформу социального сопровождения задачи для исполнения и ее направление участникам взаимодействия.

2.16. Социальный координатор информирует посредством мобильного приложения ветерана боевых действий, членов семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий о выполнении задачи, поставленной в обращении, либо о направлении проблемного вопроса в рамках исполнения данного обращения для рассмотрения межведомственной комиссией.

2.17. Социальный координатор информирует ветерана боевых действий, члена семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий о решении проблемного вопроса, рассмотренного межведомственной комиссией в рамках обращения о предоставлении мер поддержки, оказания социальных и иных услуг, помощи ветеранам боевых действий, членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий.

2.18. В случае, если в процессе коммуникации социальный координатор выявит патопсихологические признаки психических расстройств у ветерана боевых действий, члена семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий, переживающего тяжелый стресс с нарушением адаптации, в том числе с посттравматическим стрессовым расстройством, социальный координатор в проактивной форме предлагает ветерану боевых действий, члену семьи погибшего (умершего) ветерана боевых действий пройти обследование (консультацию) у врача-психотерапевта в целях организации оказания психолого-психотерапевтической помощи.

2.19. В случае, если по результатам рассмотрения обращения ветерана боевых действий Экспертным советом Фонда одобрена заявка, принято решение о предоставлении дополнительных, помимо предусмотренных законодательством Российской Федерации мер поддержки, помощи, за счет средств Фонда (закупка

лекарственных средств, медицинских изделий, технических средств реабилитации, средств адаптации), социальный координатор информирует ветерана боевых действий о принятом решении.

2.20. Социальный координатор в проактивной форме информирует ветеранов боевых действий о проводимых Фондом спортивных мероприятиях, о вовлечении ветеранов боевых действий, являющихся инвалидами, в паралимпийское движение, культурно-досуговую деятельность, в просветительскую деятельность в сфере патриотического воспитания (участие ветеранов боевых действий в качестве спикеров на мероприятиях по патриотическому воспитанию молодежи), в работе с общественными организациями, объединениями ветеранов, волонтерами общественных проектов, в мероприятиях по увековечению памяти ветеранов и их подвигов.