



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

П Р И К А З

28 апреля 2023г.

Москва

№ 429н

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

В соответствии с подпунктом «а» 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:

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

Врио Министра

Е.В. Мухтиярова

Приложение
к приказу Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от «28» апреля 2023 г. № 429н

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

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

1. Лица, претендующие на должность «Социальный координатор» Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее – Фонд), должны соответствовать следующим требованиям:

1) наличие высшего или среднего профессионального образования;

2) опыт работы не менее трех лет (не распространяется на 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., уволенных с военной службы (службы, работы)¹, лиц, принимавших 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.²);

3) опыт работы от 1 года с людьми в трудной жизненной ситуации³ (требование не распространяется на ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях);

4) наличие профессиональных знаний по вопросам:

получения статуса «ветеран боевых действий»;

предоставления мер социальной поддержки ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях и членам семей ветеранов боевых действий, погибших (умерших) при выполнении задач в ходе специальной военной

¹ Абзац второй подпункта «в» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232 «О создании Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее соответственно – ветераны боевых действий, Указ Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232).

² Абзац третий подпункта «в» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232 (далее – лица, принимавшие участие в боевых действиях).

³ Статья 1 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

операции (боевых действий), членам 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)⁴, предусмотренных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

предоставления мер социальной поддержки ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, членам семей погибших (умерших), 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, лиц, принимавших участие в боевых действиях, 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.

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

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

лично-профессиональной диагностики и оценки уровня коммуникативной компетентности, эмоционального интеллекта, навыков саморегуляции, стрессоустойчивости, уровня конфликтности⁵;

профессионального обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Социальный координатор»⁶.

3. К обучению допускаются лица, прошедшие лично-профессиональную диагностику и продемонстрировавшие по результатам лично-профессиональной диагностики наличие следующих качеств:

коммуникативная компетентность;

эмпатия;

доброжелательность;

эмоциональный интеллект;

саморегуляция;

стрессоустойчивость;

⁴ Далее – члены семей погибших (умерших).

⁵ Далее – лично-профессиональная диагностика.

⁶ Далее соответственно – профессиональная программа, обучение.

неконфликтность.

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

5. В содержание профессиональной программы включаются следующие компоненты:

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.

II. Правила деятельности социальных координаторов

6. Деятельность социальных координаторов осуществляется с учетом:

комплексности, последовательности, этапности и непрерывности персонального сопровождения ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, и членов семей погибших (умерших);

индивидуального подхода в организации работы с ветеранами боевых действий, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, и членами семей погибших (умерших);

соблюдения профессиональной этики;

эмпатии и уважения к личности ветерана боевых действий, лица, принимавшего участие в боевых действиях, и члену семьи погибшего (умершего);

обеспечения конфиденциальности полученной в процессе взаимодействия информации;

обеспечения защиты прав гражданина при обработке его персональных данных.

7. Деятельность социальных координаторов направлена на:

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

2) содействие в оказании ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, и членам семей погибших (умерших), содействия в 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, лиц, принимавших участие в боевых действиях, 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, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, 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, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, являющимися инвалидами, под индивидуальные потребности;

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

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

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

9) содействие участию ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, в мероприятиях по увековечению памяти ветеранов и их подвигов.

8. Деятельность социальных координаторов включает:

1) организацию комплексного персонального сопровождения в получении ветеранами боевых действий, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, и членами семей погибших (умерших), предусмотренных подпунктами 1 – 6 пункта 7 настоящих требований:

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), 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, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, помимо предусмотренных законодательством Российской Федерации, за счет средств Фонда;

2) взаимодействие (коммуникацию) с ветеранами боевых действий, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, членами семей погибших (умерших), лично и с использованием дистанционных технологий, в том числе с использованием 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 федеральными органами исполнительной власти, межведомственной комиссией при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации по координации оказания необходимой социальной поддержки и помощи лицам, названным в подпункте «в» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232⁷ (далее – межведомственная комиссия), территориальными отделениями Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, 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);

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

5) консультирование ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших), в том числе по поступившим от них вопросам, информационное сопровождение;

6) рассмотрение поступивших обращений ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших) по вопросам предоставления мер поддержки, оказания социальных и иных услуг, помощи⁸, в том числе посредством мобильного приложения, и организация помощи;

7) осуществление мониторинга предоставления мер поддержки, оказания социальных и иных услуг, помощи ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, членам семей погибших (умерших);

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

9) содействие участию ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, 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;

⁷ Пункт 10 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232.

⁸ Далее – обращения.

11) выезды в место фактического нахождения ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, и членов семей погибших (умерших) при необходимости.

9. Социальный координатор на основании сведений из централизованного информационного учета⁹ о демобилизации, увольнении с военной службы (службы, работы), гибели (смерти) ветерана боевых действий, лица, принимавшего участие в боевых действиях, и (или) межведомственной комиссии инициативно связывается с ветераном боевых действий, лицом, принимавшим участие в боевых действиях, членами семьи погибшего (умершего) в целях организации их персонального сопровождения.

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

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

11. Социальный координатор осуществляет первичный (ознакомительный) выезд к ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, членам семей погибших (умерших):

- 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.

12. Социальный координатор обеспечивает установку мобильного приложения для коммуникации с ветеранами боевых действий, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, членами семей погибших (умерших), в том числе:

- проактивного обращения к ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, членам семей погибших (умерших);
- взаимодействия в режиме «одного окна» – получение обращений от ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших);
- направления ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, членам семей погибших (умерших) информации;
- загрузки файлов для направления документов в электронном виде;

⁹ Подпункт «г» пункта 8 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 232.

использования онлайн-чата с ветеранами боевых действий, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, членами семей погибших (умерших);

получения запроса от ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших) о телефонном разговоре с социальным координатором.

13. Перед установкой мобильного приложения социальный координатор обеспечивает получение от ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших) письменного согласия на обработку персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

14. Социальный координатор в ходе общения с ветеранами боевых действий, лицами, принимавшими участие в боевых действиях, членами семей погибших (умерших) выявляет потребности в мерах поддержки, социальных и иных услугах, помощи.

15. Социальный координатор осуществляет формирование и направление в информационной платформе социального сопровождения Фонда ветеранам боевых действий, лицам, принимавшим участие в боевых действиях, членам семей погибших (умерших) посредством мобильного приложения информации о:

предоставляемых мерах поддержки, социальных и иных услугах, помощи;

результатах рассмотрения и исполнения обращений ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших);

вынесении вопроса на рассмотрение межведомственной комиссии и о принятом межведомственной комиссией решении.

16. Социальный координатор обеспечивает рассмотрение и оценку поступающих от ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, членов семей погибших (умерших) обращений.

17. По итогам рассмотрения обращения социальный координатор обеспечивает внесение в информационную платформу социального сопровождения Фонда задачи для исполнения.

18. Социальный координатор информирует, в том числе посредством мобильного приложения, ветерана боевых действий, лицо, принимавшее участие в боевых действиях, члена семьи погибшего (умершего) о выполнении задачи, поставленной в обращении, либо о направлении вопроса, поставленного в обращении, для рассмотрения межведомственной комиссией.

19. Социальный координатор информирует, в том числе посредством мобильного приложения, ветерана боевых действий, лицо, принимавшее участие в боевых действиях, члена семьи погибшего (умершего) о решении проблемного вопроса, рассмотренного межведомственной комиссией в рамках обращения о предоставлении мер поддержки, оказания социальных и иных услуг, помощи.

20. В случае, если по результатам рассмотрения обращения ветерана боевых действий, лица, принимавшего участие в боевых действиях, социальным координатором направляется в экспертный совет Фонда заявка об обеспечении лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и техническими средствами реабилитации и на адаптацию жилых помещений под индивидуальные потребности

для ветерана боевых действий, лица, принимавшего участие в боевых действиях¹⁰, социальный координатор информирует, в том числе посредством мобильного приложения, ветерана боевых действий, лицо, принимавшее участие в боевых действиях, об одобрении заявки, о принятом решении 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).

21. Социальный координатор в проактивной форме информирует, в том числе посредством мобильного приложения, ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, о проводимых Фондом спортивных мероприятиях, о вовлечении ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, являющихся инвалидами, в паралимпийское движение, культурно-досуговую деятельность, в просветительскую деятельность в сфере патриотического воспитания (участие ветеранов боевых действий, лиц, принимавших участие в боевых действиях, 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 подвигам.

¹⁰ Далее – заявка.