



НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ
ТЕХНОФАРМСИНТЕЗ

ПОЛОЖЕНИЕ

**о Центре помощи семьям участников специальной военной операции
«Семья Героя»**

Редакция для размещения на сайте проекта СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ



ООО «НПК ТЕХНОФАРМСИНТЕЗ»

Адрес: 399778, Россия, Липецкая обл,

г. Елец, ш. Московское, д. 28

E-mail: info@t-pharmsintez.ru

Тел.: +7 495 320 54 31

www.t-pharmsintez.ru

Юридический адрес организации:

399778, Россия, Липецкая обл,

г. Елец, ш. Московское, д. 28

ИНН: 4800013905

ОГРН: 1244800002006

Банк: АО «Тинькофф Банк»

БИК банка: 044525974

ИНН банка: 7710140679

Корр. счёт: 30101810145250000974

Юридический адрес банка:

127287, г. Москва, ул. Хуторская 2-я, д.

38А, стр. 26

ПОЛОЖЕНИЕ

о Центре помощи семьям участников специальной военной операции

«Семья Героя»

Редакция для размещения на сайте проекта СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет общие цели, принципы, направления и порядок деятельности Центра помощи семьям участников специальной военной операции «Семья Героя» далее - Центр.

1.2. Центр создан как социально значимая инициатива, направленная на содействие семьям участников специальной военной операции в решении отдельных жизненных, социальных, правовых, психологических, бытовых и иных вопросов.

1.3. Проект реализуется при поддержке и на базе НПК «Технофармсинтез» в рамках политики социальной ответственности, гражданской солидарности и уважительного отношения к семьям защитников Отечества.

1.4. Деятельность Центра строится на принципах адресности, добровольности, уважения, конфиденциальности, индивидуального подхода и взаимодействия с профильными организациями, специалистами, общественными и государственными структурами.

1.5. Настоящее Положение носит организационно-информационный характер и определяет общие подходы к работе Центра. Положение не является публичной офертой, не устанавливает безусловной обязанности по оказанию конкретного вида помощи и не гарантирует предоставление материальной, юридической, медицинской, жилищной или иной поддержки каждому обратившемуся лицу.

2. Цели деятельности Центра

2.1. Основной целью Центра является создание понятной, уважительной и доступной системы содействия семьям участников специальной военной операции, оказавшимся в сложной жизненной ситуации или нуждающимся в консультационной, организационной либо иной поддержке.

2.2. Центр стремится быть для семей участников СВО точкой внимания, участия и человеческой поддержки, помогая сориентироваться в возможных вариантах решения возникающих вопросов.

2.3. Деятельность Центра направлена на:

- укрепление общественной поддержки семей участников СВО;
- содействие в решении социально значимых вопросов;
- организацию информационной, консультационной и адресной помощи;
- развитие культуры ответственного и патриотического участия бизнеса в жизни общества;
- формирование примера конструктивного взаимодействия бизнеса, общества и органов власти.



3. Основные задачи Центра

3.1. К основным задачам Центра относятся:

3.1.1. Приём и первичное рассмотрение обращений от семей участников специальной военной операции.

3.1.2. Определение характера ситуации, с которой обратилась семья, и возможных направлений содействия.

3.1.3. Содействие в организации консультаций с профильными специалистами при наличии такой возможности.

3.1.4. Оказание адресной помощи в пределах имеющихся ресурсов Центра, партнёров и действующих программ поддержки.

3.1.5. Взаимодействие с общественными организациями, органами власти, учреждениями, партнёрами и экспертами по вопросам поддержки семей участников СВО.

3.1.6. Формирование отчётности о реализованных инициативах, оказанной поддержке и развитии проекта в обобщённом виде, без раскрытия персональных данных заявителей.

4. Принципы работы Центра

4.1. Деятельность Центра осуществляется на основе следующих принципов:

4.1.1. Адресность

Каждое обращение рассматривается индивидуально с учётом конкретной жизненной ситуации семьи, характера вопроса и возможных способов содействия.

4.1.2. Уважение и бережное отношение

Центр исходит из необходимости внимательного, корректного и уважительного отношения к каждой семье, обратившейся за поддержкой.

4.1.3. Конфиденциальность

Сведения, полученные в ходе обращения, рассматриваются как конфиденциальные и используются только в целях организации возможного содействия, с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

4.1.4. Реалистичность помощи

Центр оказывает поддержку в пределах имеющихся организационных, финансовых, партнёрских и иных возможностей. Вид, объём и форма помощи определяются индивидуально.

4.1.5. Добровольность участия

Деятельность Центра основана на добровольном участии Компании, партнёров, специалистов и иных лиц, готовых содействовать реализации проекта.

4.1.6. Социальная ответственность

Проект является частью общественно значимой работы, направленной на поддержку семей тех, кто служит интересам страны и защищает её безопасность.

5. Основные направления помощи

5.1. Центр может осуществлять содействие по следующим направлениям:

5.1.1. Юридическая помощь

Информационное и консультационное содействие по отдельным правовым вопросам, связанным с правами семей участников СВО, оформлением документов, обращениями в уполномоченные органы и иными ситуациями.

5.1.2. Социальная поддержка

Содействие в получении информации о мерах социальной поддержки, льготах, пособиях, выплатах и иных возможностях, предусмотренных действующими программами.



5.1.3. Психологическая помощь

Организация или содействие в получении психологической поддержки, консультаций и иных форм эмоционального сопровождения при наличии соответствующих специалистов и возможностей.

5.1.4. Решение бытовых вопросов

Адресное содействие в отдельных бытовых ситуациях, требующих внимания, участия или организационной поддержки.

5.1.5. Поддержка детей

Содействие в вопросах образования, развития, досуга, участия детей в отдельных программах и мероприятиях при наличии соответствующих возможностей.

5.1.6. Медицинская помощь

Информационное и организационное содействие в вопросах обращения в медицинские учреждения, прохождения консультаций, получения информации о возможных маршрутах помощи.

5.1.7. Жилищные вопросы

Содействие в получении консультаций и информации по жилищным вопросам, мерам поддержки и возможным механизмам улучшения жилищных условий.

5.1.8. Трудоустройство

Информационная и организационная поддержка в вопросах поиска работы, профессиональной ориентации, консультаций по трудовой занятости.

5.1.9. Поддержка пожилых родственников

Содействие в организации внимания, ухода, бытовой и социальной поддержки пожилых членов семей участников СВО.

5.1.10. Материальная помощь

Адресная материальная поддержка может рассматриваться Центром индивидуально, исключительно при наличии соответствующих ресурсов, подтвержденной необходимости и принятого решения о возможности такой помощи.

5.2. Перечень направлений помощи не является исчерпывающим и может уточняться, расширяться или изменяться с учётом развития проекта, возможностей Центра и характера поступающих обращений.

6. Категории лиц, которые могут обратиться в Центр

6.1. В Центр могут обращаться семьи участников специальной военной операции, в том числе:

- супруги участников СВО;
- родители участников СВО;
- дети участников СВО и их законные представители;
- иные близкие родственники при наличии соответствующих обстоятельств;
- семьи погибших, пропавших без вести или получивших ранение участники СВО;
- иные лица, чья жизненная ситуация связана с участием близкого родственника в специальной военной операции.

6.2. Центр вправе запросить у заявителя сведения и документы, необходимые для понимания ситуации и подтверждения обстоятельств обращения.

6.3. Обращение в Центр само по себе не является основанием для обязательного предоставления помощи. Каждое обращение рассматривается индивидуально.

7. Порядок обращения в Центр

7.1. Обращение в Центр может быть направлено через форму обратной связи на сайте проекта, по телефону, электронной почте или иным доступным способом, указанным в разделе «Контакты».



7.2. В обращении рекомендуется указать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты при наличии;
- краткое описание ситуации;
- желаемое направление помощи;
- сведения, которые заявитель считает важными для рассмотрения обращения.

7.3. После получения обращения представитель Центра при возможности связывается с заявителем для уточнения обстоятельств и определения дальнейшего порядка взаимодействия.

7.4. Сроки рассмотрения обращений зависят от характера вопроса, полноты предоставленной информации, необходимости дополнительных уточнений, наличия профильных специалистов и текущей загрузки Центра.

7.5. Центр вправе оставить обращение без дальнейшего рассмотрения в случаях, если:

- обращение содержит недостоверные или явно неполные сведения;
- заявитель не выходит на связь;
- обращение не относится к направлениям деятельности Центра;
- вопрос требует вмешательства государственных органов, суда, медицинской организации или иной специализированной структуры;
- отсутствует возможность оказания содействия по конкретной ситуации.

8. Формы содействия

8.1. В зависимости от характера обращения Центр может предложить одну или несколько форм содействия:

- форм содействия:
- информационная консультация;
- организационное сопровождение;
- направление к профильному специалисту или партнёру;
- помощь в подготовке обращения или комплекта документов;
- содействие в коммуникации с организациями и учреждениями;
- участие в решении отдельных бытовых вопросов;
- адресная материальная или натуральная помощь при наличии возможности;
- иные формы поддержки, соответствующие целям проекта.

8.2. Решение о форме, объёме и возможности оказания содействия принимается Центром индивидуально.

8.3. Центр не гарантирует достижение конкретного результата, принятие положительного решения государственными органами, получение выплат, льгот, медицинских услуг, жилищной поддержки или иных мер, зависящих от третьих лиц и уполномоченных организаций.

8.4. Центр не заменяет деятельность государственных органов, медицинских организаций, юридических служб, судов, органов социальной защиты и иных компетентных структур, а оказывает содействие в пределах имеющегося бюджета.

9. Взаимодействие с партнёрами

9.1. Для реализации целей проекта Центр может взаимодействовать с органами власти, общественными организациями, учреждениями, специалистами, благотворителями, предпринимателями и иными партнёрами.



9.2. Взаимодействие с партнёрами осуществляется на основе добровольности, уважения, социальной значимости и стремления к реальной пользе для семей участников СВО.

9.3. Партнёры проекта могут принимать участие в отдельных мероприятиях, консультациях, программах, адресной поддержке или иных формах содействия.

9.4. Участие партнёров в проекте не создаёт для них безусловной обязанности по оказанию помощи каждому заявителю и определяется их возможностями, компетенциями и внутренними правилами.

10. Конфиденциальность и персональные данные

10.1. Центр уважительно относится к частной жизни заявителей и принимает меры для сохранения конфиденциальности предоставленной информации.

10.2. Персональные данные заявителей могут обрабатываться исключительно в целях рассмотрения обращения, организации возможного содействия, обратной связи и ведения внутреннего учёта обращений.

10.3. В открытых отчётах Центр вправе использовать информацию о направлениях помощи, количестве рассмотренных обращений, реализованных инициативах и достигнутых результатах без раскрытия персональных данных.

10.5. Более подробно порядок обработки персональных данных определяется Политикой конфиденциальности, размещённой на сайте проекта.

11. Отчётность и информационная открытость

11.1. Центр стремится к открытости и прозрачности своей социальной деятельности в той мере, в какой это не нарушает права, интересы и конфиденциальность семей, обратившихся за поддержкой.

11.2. Информация о реализованных мероприятиях, направлениях помощи, партнёрских инициативах и отдельных результатах может публиковаться на сайте проекта и в иных информационных материалах.

11.3. Отчёты Центра могут содержать:

- описание ключевых направлений работы;
- сведения о проведённых мероприятиях;
- примеры оказанного содействия;
- информацию о партнёрах проекта;
- планы дальнейшего развития;
- итоги деятельности.

11.4. Отчётные материалы носят информационный характер и предназначены для демонстрации социальной значимости проекта, а также для укрепления доверия со стороны общества, партнёров и семей участников СВО.

12. Ограничения деятельности Центра

12.1. Центр не является государственным органом, медицинской организацией, юридической фирмой, органом социальной защиты, благотворительным фондом или иной специализированной организацией.

12.2. Центр не принимает на себя обязательств по:

- | | |
|--|--|
| — обязательной выплате денежных средств; | — обеспечению получения государственных льгот, выплат или иных мер поддержки; |
| — предоставлению жилья; | — разрешению споров, находящихся в компетенции государственных органов, суда или иных уполномоченных структур. |
| — оплате лечения; | |
| — гарантированному трудоустройству; | |
| — представительству в суде; | |



12.3. Все формы помощи рассматриваются как содействие и участие, оказываемые в пределах возможностей Центра, Компании, партнёров и действующих программ.

12.4. Центр вправе отказать в оказании содействия без подробного объяснения причин, если обращение не соответствует целям проекта, содержит недостоверные сведения, требует действий за пределами компетенции Центра либо не может быть реализовано с учётом имеющихся возможностей в том числе и финансовых.

13. Права Центра

13.1. Центр вправе:

- запрашивать у заявителя дополнительную информацию;
- определять приоритетность рассмотрения обращений;
- выбирать возможную форму содействия;
- привлекать партнёров и специалистов;
- отказывать в оказании помощи при отсутствии возможности её предоставления;
- изменять направления и форматы работы проекта;
- публиковать информацию о деятельности проекта;
- вносить изменения в настоящее Положение.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и размещения на сайте проекта.

14.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение могут вноситься по мере развития проекта, изменения направлений деятельности, появления новых партнёров, программ и возможностей.

14.3. Актуальная редакция Положения размещается на сайте проекта СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ.

14.4. Центр помощи семьям участников СВО «Семья Героя» является выражением уважения, благодарности и гражданской ответственности перед семьями тех, кто стоит на защите страны. Главная задача проекта - быть рядом, слышать, поддерживать и по возможности помогать в тех ситуациях, где человеческое участие особенно важно.



Проект «Семья Героя»
СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ



Генеральный директор
ООО «НПК ТЕХНОФАРМСИНТЕЗ»

Аббасов Э.М.