



НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ
ТЕХНОФАРМСИНТЕЗ

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

**и порядок оказания помощи семьям участников
специальной военной операции
в рамках проекта «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

ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

в рамках проекта «Семья Героя»

Редакция для размещения на сайте СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет общий порядок приёма, рассмотрения и сопровождения обращений, поступающих в рамках проекта «Семья Героя», направленного на содействие семьям участников специальной военной операции.

1.2. Проект «Семья Героя» реализуется при поддержке и на базе НПК «Технофармсинтез» как социально значимая инициатива, направленная на оказание возможного организационного, информационного, консультационного и адресного содействия семьям участников СВО.

1.3. Деятельность проекта осуществляется во взаимодействии с администрацией города Ельца, администрацией Елецкого района, профильными специалистами, партнёрами и иными организациями, которые могут принимать участие в рассмотрении отдельных обращений в пределах своей компетенции и возможностей.

1.4. Настоящий Регламент носит организационно-информационный характер и определяет общие правила взаимодействия. Регламент не является публичной офертой, не устанавливает безусловной обязанности по оказанию конкретного вида помощи и не гарантирует предоставление материальной, правовой, медицинской, жилищной, социальной или иной поддержки каждому заявителю.

1.5. Все обращения рассматриваются индивидуально, с учётом жизненной ситуации заявителя, места проживания, характера вопроса, наличия подтверждающих сведений, возможностей проекта, партнёров и участвующих организаций.

2. Цели Регламента

2.1. Настоящий Регламент разработан в целях:

- установления понятного порядка подачи и рассмотрения обращений;
- обеспечения уважительного и последовательного взаимодействия с семьями участников СВО;
- определения общих этапов работы с заявками;
- организации взаимодействия с администрацией города Ельца и администрацией Елецкого района;
- повышения прозрачности и структурированности работы проекта;
- обеспечения конфиденциальности и корректной обработки информации, поступающей от заявителей.

2.2. Регламент направлен на то, чтобы каждая поступившая заявка могла быть внимательно рассмотрена, предварительно оценена и, при наличии оснований и возможностей, принята в дальнейшую работу.



3. Кто может обратиться за помощью

3.1. В рамках проекта могут рассматриваться обращения от семей участников специальной военной операции, в том числе: **3.2.** Основными целями обработки персональных данных являются:

- супругов участников СВО;
- родителей участников СВО;
- детей и законных представителей детей участников СВО;
- семей погибших участников СВО;
- семей участников СВО, получивших ранение;
- семей участников СВО, находящихся в сложной жизненной ситуации;
- иных близких родственников при наличии обстоятельств, связанных с участием члена семьи в СВО.

3.2. В отдельных случаях могут быть рассмотрены обращения иных лиц, если описанная ситуация связана с необходимостью оказания содействия семье участника СВО.

3.3. Сам факт обращения в проект не означает автоматического принятия заявки в работу и не является основанием для обязательного предоставления помощи.

4. Основные направления возможной помощи

4.1. В рамках проекта могут рассматриваться обращения по следующим направлениям:

- юридическая и правовая информация;
- социальная поддержка и содействие в ориентации по мерам помощи;
- психологическая поддержка;
- решение отдельных бытовых вопросов;
- поддержка детей;
- медицинская навигация и организационное содействие;
- жилищные вопросы;
- трудоустройство и профессиональная ориентация;
- поддержка пожилых родственников;
- адресная материальная или натуральная помощь при наличии соответствующих возможностей.

4.2. Конкретная форма содействия определяется индивидуально после рассмотрения обращения и предварительного согласования с участниками проекта, если такое согласование требуется.

4.3. Перечень направлений помощи не является исчерпывающим и может изменяться с учётом развития проекта, возможностей НПК «Технофармсинтез», партнёров и характера поступающих обращений.

5. Порядок подачи обращения

5.1. Заявитель может направить обращение одним из доступных способов:



через форму обратной связи на сайте проекта



через представителей проекта



через администрацию Елецкого района



по электронной почте



по телефону



через администрацию города Ельца



иным способом, указанным в официальных информационных материалах проекта.



5.2. В обращении рекомендуется указать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты при наличии;
- место проживания заявителя;
- отношение к участнику СВО;
- краткое описание жизненной ситуации;
- предполагаемое направление необходимой помощи;
- иную информацию, которую заявитель считает важной.

5.3. При необходимости у заявителя могут быть запрошены дополнительные сведения или документы, позволяющие уточнить обстоятельства обращения.

5.4. Непредоставление необходимых сведений, невозможность связаться с заявителем либо отсутствие информации, позволяющей оценить ситуацию, может являться основанием для приостановления или прекращения рассмотрения обращения.

6. Первичная обработка обращения

6.1. После поступления обращения представитель проекта проводит первичную обработку заявки.

6.2. Первичная обработка может включать:

- регистрацию обращения во внутреннем порядке;
- уточнение контактных данных;
- определение места проживания заявителя;
- предварительное определение характера вопроса;
- оценку срочности и возможного направления содействия;
- уточнение необходимости передачи информации для предварительного согласования.

6.3. На этапе первичной обработки заявка не считается автоматически принятой в работу. Данный этап предназначен для предварительного понимания ситуации и определения дальнейшего маршрута рассмотрения.

6.4. По итогам первичной обработки обращение может быть:

- принято к предварительному рассмотрению;
- направлено на уточнение информации;
- передано для предварительного согласования;
- оставлено без дальнейшего движения при отсутствии достаточных данных;
- отклонено, если оно явно не относится к целям и направлениям проекта.
- отклонено, если бюджет на текущий период не позволяет оказать помощь

7. Предварительное согласование заявок

7.1. Все заявки, которые могут быть приняты в дальнейшую работу, проходят предварительное согласование с учётом места проживания заявителя и характера обращения.

7.2. Если заявитель проживает на территории города Ельца, предварительное согласование может осуществляться во взаимодействии с администрацией города Ельца.



7.3. Если заявитель проживает на территории Елецкого района, предварительное согласование может осуществляться во взаимодействии с администрацией Елецкого района.

7.4. Если заявитель проживает на иной территории, порядок предварительного согласования и дальнейшего рассмотрения определяется индивидуально, исходя из возможностей проекта, характера обращения и наличия партнёрского либо организационного взаимодействия.

7.5. Предварительное согласование может включать:

- подтверждение общей относимости обращения к целям проекта;
- уточнение социальной или жизненной ситуации;
- определение возможного маршрута помощи;
- оценку необходимости привлечения профильных специалистов;
- определение допустимой формы взаимодействия;
- согласование возможности дальнейшего сопровождения обращения.

7.6. Передача сведений для предварительного согласования осуществляется с учётом требований законодательства о персональных данных и, при необходимости, с согласия заявителя.

7.7. Предварительное согласование не является гарантией оказания помощи, а представляет собой один из этапов рассмотрения обращения и определения возможных дальнейших действий.

8. Рассмотрение обращения

8.1. После прохождения предварительного согласования обращение может быть принято в дальнейшую работу.

8.2. Рассмотрение обращения осуществляется индивидуально и может включать:

- изучение предоставленной информации;
- дополнительное общение с заявителем;
- определение возможных форм содействия;
- консультации с представителями администрации, партнёрами или профильными специалистами;
- оценку наличия ресурсов для оказания помощи;
- подготовку предложений по возможному порядку дальнейших действий.

8.3. При рассмотрении обращения учитываются:

- характер жизненной ситуации;
- срочность вопроса;
- степень нуждаемости;
- наличие подтверждающих обстоятельств;
- возможность содействия со стороны проекта;
- возможность участия партнёров;

8.4. Срок рассмотрения обращения определяется индивидуально и зависит от сложности ситуации, полноты предоставленных сведений, необходимости согласования, а также текущей организационной загрузки проекта.



8.5. Проект вправе не принимать обращение в дальнейшую работу, если:

- вопрос не относится к направлениям проекта;
- заявитель не предоставляет необходимые сведения;
- невозможно подтвердить обстоятельства обращения;
- отсутствует согласие на обработку или передачу необходимых данных;
- ситуация требует исключительно компетенции государственных органов, суда, медицинской организации или иной специализированной структуры;
- у проекта отсутствует возможность оказать содействие по конкретному вопросу.

9. Принятие решения по обращению

9.1. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

- оказать информационное содействие;
- предложить консультационную поддержку;
- передать обращение для дополнительного рассмотрения партнёрам или специалистам;
- оказать организационное сопровождение;
- рассмотреть возможность адресной помощи;
- рекомендовать заявителю обратиться в профильные органы или организации;
- отказать в дальнейшем сопровождении обращения;
- приостановить рассмотрение до получения дополнительных сведений.

9.2. Решение о возможности, форме и объёме содействия принимается индивидуально.

9.3. Приоритет может отдаваться обращениям, связанным с наиболее сложными жизненными ситуациями, детьми, пожилыми родственниками, вопросами базовой безопасности, здоровья и первоочередных бытовых потребностей.

9.4. Проект не обязан подробно мотивировать отказ в оказании содействия, если обращение не соответствует целям проекта, не может быть реализовано с учётом имеющихся возможностей либо требует действий за пределами компетенции проекта.

10. Формы возможного содействия

10.1. В зависимости от характера обращения проект может оказать одну или несколько форм содействия:

10.1.1. Информационное содействие

Предоставление общей информации о возможных мерах поддержки, порядке обращения в профильные органы, перечне документов и возможных вариантах дальнейших действий.

10.1.2. Организационное сопровождение

Содействие в выстраивании маршрута решения вопроса, координации отдельных действий, коммуникации с партнёрами или профильными специалистами.

10.1.3. Консультационная поддержка

Организация консультации или содействие в её получении по правовым, социальным, психологическим, бытовым или иным вопросам.

10.1.4. Адресная помощь

Рассмотрение возможности оказания материальной, натуральной или иной адресной помощи при наличии соответствующих ресурсов, подтверждённой необходимости и принятого решения.



10.1.5. Направление к партнёрам

Передача обращения или рекомендации по обращению в профильные организации, учреждения, органы власти, общественные объединения или к специалистам.

10.2. Оказание содействия осуществляется в пределах возможностей НПК «Технофармсинтез», проекта «Семья Героя», партнёров и иных участвующих сторон.

10.3. Проект не гарантирует достижение конкретного результата, получение выплаты, льготы, положительного решения органа власти, медицинской услуги, трудоустройства, жилищного решения или иного результата, зависящего от третьих лиц.

11. Взаимодействие с администрацией города Ельца и администрацией Елецкого района

11.1. Проект «Семья Героя» выстраивает работу во взаимодействии с администрацией города Ельца и администрацией Елецкого района в целях более внимательного, адресного и ответственного рассмотрения обращений семей участников СВО.

11.2. Такое взаимодействие направлено на:

- уточнение социальной ситуации заявителя;
- определение территории проживания;
- понимание возможных действующих мер поддержки;
- исключение дублирования уже оказываемой помощи;
- повышение адресности и обоснованности принимаемых решений;
- формирование более точного маршрута сопровождения семьи.

11.3. В зависимости от места проживания заявителя обращение может быть предварительно согласовано с соответствующей администрацией:

- по обращениям жителей города Ельца - с администрацией города Ельца;
- по обращениям жителей Елецкого района - с администрацией Елецкого района;
- по иным обращениям - в индивидуальном порядке, исходя из возможностей взаимодействия.

11.4. Предварительное согласование с администрацией не означает передачу ответственности за оказание помощи и не создаёт безусловных обязательств для какой-либо из сторон.

11.5. Взаимодействие осуществляется в рамках общих целей проекта, действующего законодательства, принципов конфиденциальности и уважительного отношения к заявителям.

12. Порядок коммуникации с заявителем

12.1. Коммуникация с заявителем может осуществляться по телефону, электронной почте, через форму обратной связи, мессенджеры или иным удобным способом.

12.2. Представитель проекта может связаться с заявителем для:

- уточнения обстоятельств обращения;
- запроса дополнительных сведений;
- информирования о ходе предварительного рассмотрения;
- согласования возможного порядка дальнейших действий;
- сообщения о принятом решении.



12.3. Если заявитель не отвечает на сообщения или звонки, предоставляет неполные сведения либо не направляет запрошенную информацию, рассмотрение обращения может быть приостановлено.

12.4. Проект вправе самостоятельно определять удобную и допустимую форму коммуникации, исходя из характера обращения и организационных возможностей.

13. Персональные данные и конфиденциальность

13.1. При подаче обращения заявитель предоставляет сведения, необходимые для рассмотрения заявки и организации возможного содействия.

13.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях:

- рассмотрения обращения;
- связи с заявителем;
- предварительного согласования заявки;
- определения возможных форм содействия;
- внутреннего учёта обращений;
- подготовки обобщённой отчётности без раскрытия персональных данных.

13.3. В случае необходимости передачи сведений администрации города Ельца, администрации Елецкого района, партнёрам или профильным специалистам такая передача осуществляется в объёме, необходимом для рассмотрения обращения, и с учётом требований законодательства о персональных данных.

13.4. Публичное раскрытие персональных данных, фотографий, историй семей, документов или иных материалов, позволяющих идентифицировать заявителя, допускается только при наличии соответствующего согласия.

13.5. Проект принимает разумные меры для уважительного и конфиденциального обращения с информацией, полученной от заявителей.

14. Основания для отказа или прекращения рассмотрения обращения

14.1. Проект вправе отказать в дальнейшем рассмотрении обращения или прекратить работу по заявке в следующих случаях:

- обращение не связано с целями и направлениями проекта;
- предоставлены недостоверные сведения;
- заявитель не выходит на связь;
- заявитель отказывается предоставить необходимую информацию;
- отсутствует согласие на обработку или передачу данных, необходимых для рассмотрения обращения;
- обращение содержит оскорбления, угрозы или некорректные формулировки;
- заявка требует действий, выходящих за пределы возможностей проекта;
- вопрос относится к исключительной компетенции государственных органов, суда, правоохранительных органов, медицинских организаций или иных специализированных структур;
- отсутствуют организационные, финансовые или партнёрские возможности для оказания содействия.

14.2. Отказ в рассмотрении обращения не препятствует заявителю самостоятельно обратиться в органы власти, социальные службы, медицинские организации, правоохранительные органы, суд или иные компетентные структуры.

14.3. При наличии возможности проект может рекомендовать заявителю более подходящий маршрут обращения.



15. Ограничения ответственности

15.1. Проект «Семья Героя» является социальной инициативой, направленной на возможное содействие семьям участников СВО, и не заменяет деятельность государственных органов, органов социальной защиты, медицинских организаций, юридических служб, судов и иных компетентных структур.

15.2. НПК «Технофармсинтез», проект «Семья Героя», партнёры и иные участники проекта не принимают на себя безусловных обязательств по предоставлению конкретного вида помощи каждому заявителю.

15.3. Все виды помощи, сопровождения и содействия оказываются при наличии соответствующих возможностей, ресурсов, специалистов, партнёров и оснований для рассмотрения обращения.

15.4. Проект не несёт ответственности за решения, действия или бездействие государственных органов, медицинских организаций, социальных служб, судов, работодателей, партнёров и иных третьих лиц.

15.5. Информация, предоставляемая в рамках проекта, носит справочный, консультационный или организационный характер и не является гарантией получения конкретного результата.

16. Отчётность и учёт обращений

16.1. В рамках проекта может вестись внутренний учёт поступающих обращений, направлений помощи, принятых решений и реализованных форм содействия.

16.2. Учёт ведётся в целях систематизации работы, анализа потребностей семей участников СВО, повышения качества взаимодействия и подготовки обобщённых отчётных материалов.

16.3. Отчётность проекта носит информационный характер и отражает социальную направленность, общественную значимость и развитие инициативы.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения и размещения на сайте проекта.

17.2. Проект вправе вносить изменения и дополнения в настоящий Регламент с учётом развития проекта, изменения порядка взаимодействия с партнёрами, расширения направлений помощи и иных обстоятельств.

17.3. Актуальная редакция Регламента размещается на сайте проекта СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ.

17.4. Проект «Семья Героя» реализуется как выражение уважения к семьям участников специальной военной операции и стремление оказывать посильную, ответственную и адресную поддержку там, где она действительно необходима.



НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ
ТЕХНОФАРМСИНТЕЗ

Проект «Семья Героя»
СЕМЬЯ-ГЕРОЯ.РФ



Генеральный директор
ООО «НПК ТЕХНОФАРМСИНТЕЗ»

Аббасов Э.М.