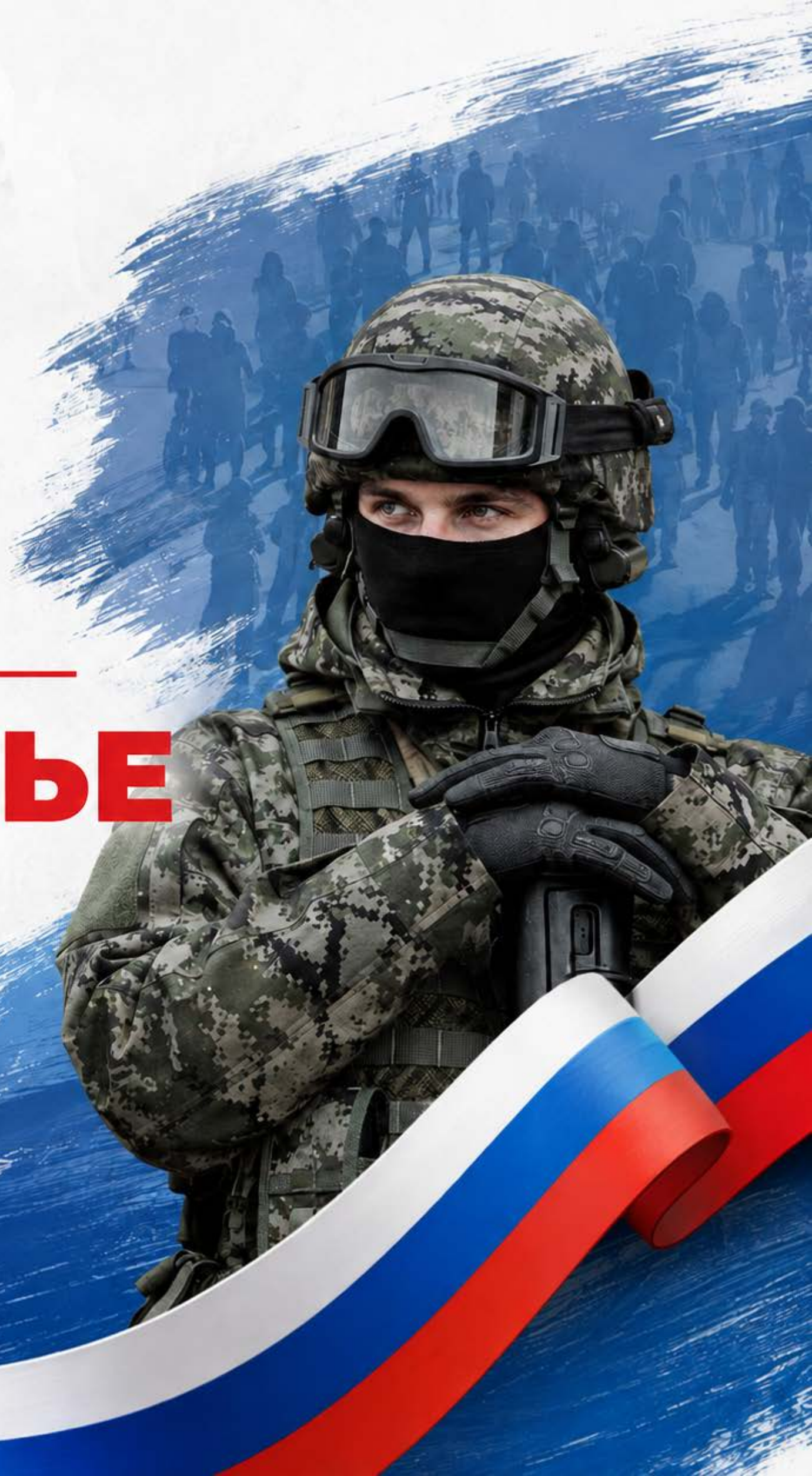




КОМИТЕТ
СЕМЕЙ ВОИНОВ
ОТЕЧЕСТВА

федеральный проект

ЗДОРОВЬЕ СВОИХ



В России стартовал федеральный проект «Здоровье СВОих»

Проект запущен АНО «Комитет семей воинов Отечества» в первых пилотных регионах страны на основании многочисленных обращений от участников СВО и членов их семей, поступающих в региональные штабы Комитета, а также с учетом всесторонних мер поддержки на законодательном уровне.

В перечень пилотных территорий вошли Московская область, Иркутская область, Новосибирская область, Оренбургская область, Ростовская область, Ульяновская область, Тамбовская область, Волгоградская область, Вологодская область, Курганская область, Херсонская область, Запорожская область, Рязанская область, Челябинская область, Смоленская область. Чувашская Республика, Республика Крым, Донецкая Народная Республика, Республика Коми, Республика Саха (Якутия), Саратовская область, Астраханская область, Томская область, ХМАО-Югра, Забайкальский край.

Проект создан в целях профилактики рисков социального напряжения в среде участников СВО и членов их семей, за счет оперативного решения проблем и повышения правовой грамотности в вопросах получения медицинской помощи во внеочередном порядке, прохождении медицинской реабилитации, получении технических средств реабилитации, установлении или продлении инвалидности.

«Проект «Здоровье СВОих» появился как ответ на конкретные обращения наших бойцов и их семей. Мы видим, насколько важно, чтобы человек не оставался один на один со сложностями при получении медицинской помощи, реабилитации или оформлении необходимых документов. Наша задача — сделать так, чтобы за каждым обращением стояло не хождение по кабинетам, а конкретное и оперативное решение», — отметила руководитель Комитета семей воинов Отечества Юлия Белехова.

В рамках проекта с сентября 2026 года запущены региональные сервисные чаты в национальном мессенджере «МАКС». В чатах будет осуществляться модерация общения между участниками в рамках действующего законодательства с запретом на размещение в ленте чатов персональных данных участников СВО и членов их семей.

Чаты проекта будут работать по графику с 9.00 до 19.00 по рабочим дням по местному времени регионов — участников проекта с рекомендованным временем на ответ со стороны органов власти и учреждений социальной сферы в течение 2-х часов.

Участие региона в проекте и оперативная отработка проблем в региональных чатах позволит решать проблемы в цифровом формате без бумаги; снизить количество обращений в органы власти, сформировать в конкретном регионе еще более внимательное отношение к участникам СВО и членам их семей; выявить системные проблемы в отрасли.

«Это крайне актуальный и своевременный проект. Несмотря на федеральные регламенты сопровождение участников СВО и членов их семей, особенно в вопросах медицины, требует постоянного контроля. Мы уверены, что оперативная отработка обращений и правовые разъяснения через систему региональных чатов позволят сделать получение социальных услуг еще более быстрым и удобным», - сообщил руководитель проекта «Здоровье СВОих», первый зампред Комиссии Общественной палаты РФ по общественному контролю и работе с обращениями граждан Евгений Мартынов.

АНО «Комитет семей воинов Отечества» создан матерями и женами участников СВО для того, чтобы объединить усилия в помощи военнослужащим, и помочь таким же, как они сами, — семьям, ожидающим бойцов домой, семьям, потерявшим сыновей и мужей. Об этом было объявлено на встрече Владимира Путина с матерями военнослужащих 26 ноября 2022 г. Сегодня помощь военнослужащим и их семьям оказывают региональные штабы Комитета в 89 регионах России и Республике Абхазия. Среди стратегических задач Комитета - оказание медицинской, юридической и духовной помощи вернувшимся участникам СВО и их семьям в адаптации в мирной жизни.

**Правила пользования чатами в мессенджере «МАКС»
в рамках реализации федерального проекта «Здоровье СВОих»**

1. Настоящие правила определяют порядок и основные подходы в работе региональных сервисных чатов (далее - Чаты) в мессенджере «МАКС» (далее – Мессенджер) в рамках реализации **федерального проекта «Здоровье СВОих»**.
2. Проект реализуется Комитетом семей воинов Отечества в рамках реализации своей проектной деятельности в соответствии с уставными целями и в целях исполнения программы «Расширение и развитие системы деятельности Комитета семей воинов Отечества по поддержке участников специальной военной операции и членов их семей».
3. Чаты созданы для общения участников специальной военной операции (СВО) и членов их семей (далее - Участники) с представителями органов государственной власти, учреждений в сфере охраны здоровья, социальной сферы, отделений Социального Фонда России и Главных бюро медико-социальной экспертизы по субъектам РФ – участникам проекта (список органов власти по субъектам РФ может меняться), которые выступают Консультантами в Чатах и готовят ответы Участникам Чатов в виде безвозмездного информационного сопровождения.
4. **Участники Чатов, находясь в Чатах, соглашаются соблюдать данные Правила.** Сообщения в ленте Чата рассматриваются Модераторами в соответствии с данными Правилами и действующим законодательством РФ. В Чатах работает чат-бот.
5. Время работы Чатов определено по рабочим дням с 9.00 до 19.00 с понедельника по пятницу включительно, по местному времени субъекта РФ, где реализуется проект.
6. Сообщение в Чат не считается обращением в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ.
7. Во избежание мошеннических действий, Консультанты и Модераторы в Чатах проекта по умолчанию имеют статус **«Администратор»**. Чат работает по принципу «вопрос-ответ». Все уточнения по исходному обращению **Участники сообщают только Консультанту, предварительно ответившему на исходное сообщение в общей ленте чата и имеющему в чате статус "Администратор"**. На вопросы общего характера Консультанты отвечают в ленте Чата.
8. **Чаты являются открытыми, доступ к ним имеет неограниченный круг лиц, сообщения в ленту Чатов отправляются без премодерации.** Сообщения могут удаляться, в случае нарушения данных Правил или если аккаунт похож на скомпрометированный, поддельный или мошеннический. **Необходимо остерегаться мошенников!**
9. Стороны освобождаются от ответственности за убытки или ущерб, возникший в результате несанкционированного доступа третьих лиц (мошенников) к аккаунтам Участников, владельца Чатов, Консультантов, Модераторов, общей ленте Чатов или переписке (в том числе в личных сообщениях между Участниками и Консультантами) в Мессенджере, взлома учетных записей, за сообщения и ссылки, отправленные скомпрометированными, поддельными и иными аккаунтами, добавленными в Чаты.
10. Максимальная длина сообщения в ленту Чата от Участника не должна превышать 800 символов, включая пробелы. Сообщения большие по объему удаляются из Чата.
11. В ленте Чата не допускается размещение персональных данных, информации, относящейся к сведениям о состоянии здоровья Участника, включая диагноз, результаты анализов, медицинского обследования, наличие заболевания, о виде

медицинского вмешательства, его последствиях, результатах оказания медицинской помощи, о месте несения службы участником СВО и др.

12. Обращения могут быть удалены без предупреждения, а Участники Чата получить блокировку в Чатах проекта, при размещении в Чатах:

- 12.1. сообщений, которые могут нарушать действующее законодательство;
- 12.2. сообщений не по теме Чата;
- 12.3. сообщений, похожих на сообщения, нарушающие действующее законодательство, в том числе, похожих на противоправное деяние, предусмотренное ст. 280.3 УК РФ;
- 12.4. сообщений, похожих на сообщения, содержащие политические призывы;
- 12.5. игнорировании замечаний от администраторов чата;
- 12.6. переписки между Участниками в ленте Чата;
- 12.7. упоминаний любых персональных данных в ленте Чата;
- 12.8. упоминаний сторонних сервисов и инстанций для решения проблем;
- 12.9. неуважительных высказываний в адрес Модераторов, Консультантов, Администраторов, других Участников, в том числе в личных сообщениях;
- 12.10. непроверенной информации или риторических вопросов;
- 12.11. субъективных оценочных суждений о Консультантах, Модераторах и Администраторах Чатов;
- 12.12. нескольких сообщений по одному и тому же поводу;
- 12.13. рекламы товаров, изделий, средств и услуг, в том числе запрещённых законодательством;
- 12.14. аудио/ видеосообщений/ изображений;
- 12.15. сторонних ссылок на другие Интернет-ресурсы, в том числе упоминание аккаунтов, смайлов, эмодзи;
- 12.16. сообщений, отправленных в нерабочее время Чата.

13. В мерах безопасности Чатов проекта подозрительные, скомпрометированные, поддельные аккаунты, в том числе на иностранных языках, удаляются. Администраторы и Модераторы Чатов вправе делать скриншоты поступающих сообщений.

14. В Чатах не назначают лечение, не консультируют по заболеваниям, не предоставляют телемедицинские услуги и в Чаты не добавлены представители Скорой медицинской помощи.

15. Участникам Чата и иным лицам, не являющимися Участниками Чата, запрещается распространять, копировать, использовать, опубликовывать размещаемые в ленте Чата данные на иных Интернет-ресурсах, осуществлять вышеуказанные действия в целях, отличных от целей ведения чата. За нарушение - блокировка Участника.

16. Стороны не несут ответственности за действия Участников Чата и иных лиц, не являющихся Участниками Чата, по распространению, копированию, использованию, опубликованию размещаемых в чате данных на иных Интернет-ресурсах, за осуществление вышеуказанных действий в целях, отличных от целей ведения Чата.

17. Стороны не несут ответственности за технические сбои в работе Мессенджера.

18. Если у Участника произошло ограничение доступа к Чату, можно направить сообщение на электронную почту Проекта ksvo.pomosh@yandex.ru для проверки ситуации Командой Проекта.

Команда КСВО искренне благодарит Участников проекта за соблюдение правил!