

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства у справах
ветеранів України
“21” липня 2023 року № 173
із змінами згідно з наказом
Міністерства у справах
ветеранів України від
“13” жовтня 2023 року № 258

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту помічника ветерана
в системі переходу від військової служби до цивільного життя

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації підготовлені з метою надання методичної допомоги та настанов учасникам реалізації експериментального проекту під час запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя (далі – експериментальний проект) для відбору у помічника ветерана та забезпечення єдиного підходу до організаційно-управлінської моделі роботи сервісних офісів у справах ветеранів (далі – сервісний офіс).

2. Ці Методичні рекомендації розроблені відповідно до пунктів 15 та 25 Порядку реалізації експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652 (далі – Порядок), та в межах повноважень Мінветеранів, передбачених пунктом 9 Положення про Міністерство у справах ветеранів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1175 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 р. № 276).

3. Ці Методичні рекомендації не є нормативно-правовим актом, мають інформаційний та рекомендаційний характер, не встановлюють правових норм і є добровільними для використання.

4. Відповідно до пункту 2 Порядку в рамках реалізації експериментального проекту помічник ветерана надає послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранам війни, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей ветеранів війни, членам сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, військовослужбовцям, які брали безпосередню участь у

заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави, та були звільнені з військової служби, у тому числі демобілізовані у визначеному законом порядку (далі – ветерани).

5. Відповідно до пункту 9 Порядку помічником ветерана може стати громадянин України, який є ветераном війни або особою, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, або членом її сім'ї, або постраждалим учасником Революції Гідності, або членом сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, або членом сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, здобув освіту за ступенем не нижче молодшого бакалавра та пройшов відбір відповідно до вимог Порядку з урахуванням цих Методичних рекомендацій.

II. Відбір у помічники ветерана

1. Відбір кандидатів у помічники ветерана рекомендовано здійснювати за визначеною цими Методичними рекомендаціями процедурою на основі сформованого рейтингу за результатами тестування та співбесіди, що оцінюється за 100 бальною шкалою.

2. Відповідно до пункту 9 Порядку особа, яка виявила бажання стати помічником ветерана (далі – заявник), подає заяву в електронній формі на участь в експериментальному проекті (далі – заява) засобами Єдиного державного реєстру ветеранів війни (далі – Реєстр) на веб-платформі “Е-ветеран” (eveteran.gov.ua).

Заява формується заявником після проходження ним ідентифікації та автентифікації з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації та автентифікації, електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису та/або інших засобів ідентифікації, які дають змогу одночасно встановлювати особу заявника.

Якщо заявник є чоловіком/дружиною, дитиною ветерана війни, при формуванні заяви заявником додаються сканкопії документів, які підтверджують ступінь родинного зв'язку з такими особами, з подальшою верифікацією інформації про статус ветерана війни, особи, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, в Реєстрі.

У разі неможливості долучення відповідних документів через засоби Реєстру з поважних причин, такі документи можуть бути подані на електронну пошту інформаційної підтримки експериментального проекту asistantsupport@mva.gov.ua із зазначенням інформації про заяву, до якої ці документи долучаються.

3. Під час формування заяви заявнику слід заповнити усі поля, передбачені формою заяви на веб-платформі “Е-ветеран” (eveteran.gov.ua), надати відомості згідно з підпунктами 1-13 пункту 11 Порядку, та пройти тестування за допомогою засобів програмного забезпечення Реєстру щодо психологічної пружності, стресостійкості за шкалою резилієнс К. Девідсона та психологічних

особливостей особистості заявника у системі класифікації ролей, які виконуються в робочих колективах, за моделлю М. Белбіна.

Інформація про результат тестування береться до уваги психологами, які залучаються до проведення співбесіди, для формування психологічного портрету заявника.

4. Заявник надсилає заяву шляхом накладення електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

Відповідно до пункту 10 Порядку якщо заявником є член сім'ї ветерана війни, особи, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, надсилання заяви здійснюється шляхом накладення мультипідпису, що передбачає накладення електронних підписів, що базуються на кваліфікованих сертифікатах електронного підпису, як заявником, а також особисто ветераном війни, особою, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною.

При накладенні електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, доцільно пам'ятати, що відповідно до законодавства України особистий ключ кваліфікованого електронного підпису не можна передавати іншій особі, інакше він буде вважатися скомпрометованим, тобто недійсним.

5. Заявки приймаються згідно з графіком, який оприлюднюється на веб-платформі "Е-ветеран".

Заявник може подати не більше однієї заяви. Заяву рекомендується формувати не довше однієї доби, урахувавши, що проходження тестування розраховано на 30 хвилин. Після формування та надсилання заяви засобами Реєстру Мінветеранів блокує заяву для редагування.

6. Уповноважені працівники Мінветеранів здійснюють перевірку правильності заповнення полів форми заяви, вказаних у заяві відомостей про заявника та сканкопій документів, що додаються до заяви.

За результатами опрацювання заяви та за наявності проходження тестування на електронну пошту заявника, зазначену у заяві, надходить електронне інформаційне повідомлення про терміни та форми проведення (офлайн/онлайн) співбесіди як наступного етапу відбору у кандидати у помічники ветерана.

Якщо заявник з поважної причини (наприклад стихійне лихо, виконання громадянського обов'язку, догляд за захворілим членом родини, стан здоров'я, виклик у судове засідання, до правоохоронного органу, органу місцевого військового управління, що підтверджується документально шляхом надсилання на офіційну електронну пошту інформаційної підтримки експериментального проекту "asistantsupport@mva.gov.ua" відповідних документів), не може взяти участь у співбесіді у визначений йому термін, проведення співбесіди може бути перенесено на інший термін.

7. Уповноважені працівники Мінветеранів направляють засобами електронної комунікації відомості про перелік заявників до структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій), що беруть участь в експериментальному проекті, із зазначенням територіальних громад, які при формуванні заявником заяви визначені пріоритетними для працевлаштування помічником ветерана.

У разі, якщо при формуванні заяви в територіальній громаді, обраній заявником пріоритетною для працевлаштування, не функціонує сервісний офіс, структурним підрозділам з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) рекомендується перед проведенням співбесіди запропонувати заявнику іншу для працевлаштування територіальну громаду з тих, в яких запроваджено функціонування сервісного офісу, в межах цієї ж області.

8. Органу місцевого самоврядування як суб'єкту утворення комісії по проведенню співбесіди рекомендується затвердити розпорядчим документом порядок роботи її та персональний склад з урахуванням абзацу першого пункту 15 Порядку.

При формуванні комісії по проведенню співбесіди рекомендується залучати до її персонального складу представника центру ветеранського розвитку, утвореного на базі закладу вищої освіти (далі – ЦВР), у якому організовується підвищення кваліфікації кандидатів у помічники ветерана.

Співбесіду допускається проводити засобами дистанційного зв'язку (за фізичної відсутності заявника/члена комісії/психолога).

Результати співбесіди рекомендовано оформлювати протоколом, примірний зразок якого наведено у додатку 1 до цих Методичних рекомендацій.

Протокол проведення співбесіди комісії слід надіслати до Мінветеранів, уповноважені працівники якого вносять результати співбесіди до відокремленого модуля Реєстру “помічник ветерана”, на підставі чого засобами цього модуля формується рейтинг заявника серед кандидатів у помічники ветерана.

9. Співбесіду із заявником комісії рекомендується проводити з метою оцінювання компетенцій заявника за такими основними критеріями:

1) відповідність заявника посаді помічника ветерана, що охоплює питання про знання, уміння, навички, досвід у сфері роботи “людина-людина”, досвід роботи з нормативними та процесуальними документами;

2) мотивація і стабільність заявника на майбутньому місці роботи помічником ветерана, що охоплює питання про причини спонукання до роботи помічником ветерана, стійкості у своїх спонуканнях, використання мотивів поведінки заявника для досягнення особистих цілей;

3) комунікативні, організаційні навички заявника, що охоплює питання про моделі налагодження взаємодії між різними суб'єктами реалізації експериментального проекту;

4) особисті якості та усвідомлення соціального призначення помічника ветерана, що охоплює питання про рівень емпатії, стресостійкості, готовності суспільному служінню.

10. Під час співбесіди членам комісії рекомендується формувати базові і поведінкові питання для оцінювання кандидатів за першим-другим критеріями та ситуаційні і аналітичні питання – за третім-четвертим критеріями, визначеними пунктом 9 цього розділу.

Орієнтовний перелік питань, ситуаційних завдань та шкалу оцінювання наведено у додатку 2 до цих Методичних рекомендацій.

11. Кандидатам у помічники ветерана, рівень компетенцій яких оцінено за результатами співбесіди як високий та середній за шкалою, наведеною у додатку 2 до цих Методичних рекомендацій, надсилаються електронні листи про направлення на підвищення кваліфікації в одному із визначених Мінветеранів ЦВР.

12. Якщо кількість заявників, які мають успішний результат відбору у кандидати у помічники ветерана, перевищує кількість відкритих вакансій помічників ветерана, Реєстр формує з решти заяв резерв заявників по областях проведення експериментального проекту. Заяви з резерву повторно розглядаються за необхідності в межах встановленого кінцевого строку дії експериментального проекту.

13. Підвищення кваліфікації кандидатів у помічники ветерана рекомендується організувати як навчальний процес, спрямований на формування професійних компетентностей кандидата у помічники ветерана, необхідних для виконання основних завдань помічника ветерана, передбачених пунктом 7 Порядку, з урахуванням пункту 9 Порядку, із забезпеченням сприятливих умов для їх навчання.

14. З метою забезпечення належної якості підвищення кваліфікації кандидатів у помічники ветерана ЦВР рекомендується організувати підвищення кваліфікації за участі фахівців, які попередньо прослухали навчальні семінари, у тому числі за допомогою онлайн технологій навчання, щодо особливостей підготовки кандидатів у помічники ветерана.

15. Підвищення кваліфікації проходить за навчальною програмою з напряму “Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб” і охоплює модулі, спрямовані на набуття знань, вмінь та навичок щодо нормативно-правової бази захисту прав ветеранів, соціального захисту ветеранів, супроводу реабілітації ветеранів війни та членів їх родин,

психологічних та комунікативних стратегій у роботі з ветеранами та членами їх родин, професійної адаптації ветеранів до цивільного життя, організації роботи та документообігу помічника ветерана.

16. За результатами підвищення кваліфікації кандидат у помічники ветерана отримує підтвердний документ (сертифікат про підвищення кваліфікації), після чого може бути працевлаштований до сервісного офісу у якості помічника ветерана.

III. Загальні підходи до організації роботи помічника ветерана

1. Відповідно до пункту 18 Порядку сервісний офіс функціонує в адміністративному центрі відповідної територіальної громади шляхом покладення виконання його завдань на наявні комунальні некомерційні підприємства або комунальні установи у сфері свого управління.

2. Комунальним некомерційним підприємствам або комунальним установам, на які буде покладено функції сервісних офісів, рекомендується привести установчі документи у відповідність до Порядку.

Зокрема, рекомендується:

1) основну мету діяльності комунального некомерційного підприємства або комунальної установи доповнити метою реалізації експериментального проекту, передбаченою пунктом 2 Порядку;

2) основні завдання та функції комунального некомерційного підприємства або комунальної установи доповнити завданнями сервісного офісу, визначеними пунктом 19 Порядку;

3) повноваження керівника комунального некомерційного підприємства або комунальної установи доповнити повноваженнями керівника сервісного офісу, визначеними пунктом 21 Порядку.

3. Розподіл кількості помічників ветерана по областях, які беруть участь у реалізації експериментального проекту, здійснює Мінветеранів за погодженням із відповідними обласними держадміністраціями (військовими адміністраціями) та урахуванням відомостей з Реєстру про чисельність ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України у цих областях.

4. Відповідно до пункту 17 Порядку помічник ветерана є штатним працівником сервісного офісу. До внесення відповідних змін до національного класифікатора України ДК 003:2010 “Класифікатор професій” помічник ветерана може призначатися на інші посади сервісного офісу (консультант,

фахівець тощо), до функціональних обов'язків яких буде віднесено здійснення заходів, визначених пунктом 8 цього Порядку.

Рекомендується передбачити у штатних розписах комунального некомерційного підприємства або комунальної установи посади консультанта або фахівця, який буде надавати послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя як помічник ветерана.

Враховуючи строк реалізації експериментального проекту рекомендується призначити помічника ветерана шляхом укладення строкового трудового договору до 31 грудня 2023 року.

5. При формуванні штатного розпису сервісного офісу як комунального некомерційного підприємства або комунальної установи, в якій працюють помічники ветерана, рекомендується врахувати, що відповідно до пункту 17 Порядку один помічник ветерана може надавати послуги не більше ніж 100 ветеранам.

Помічнику ветерана рекомендується мати віддалене робоче місце.

6. Відповідно до пункту 20 Порядку сервісний офіс очолює керівник сервісного офісу.

При розробці/внесенні змін до посадової інструкції керівника сервісного офісу рекомендується враховувати зразок посадової інструкції, наведений у додатку 3 до цих Методичних рекомендацій.

При розробці/внесенні змін до посадової інструкції помічника ветерана рекомендується враховувати зразок посадової інструкції, наведений у додатку 4 до цих Методичних рекомендацій.

7. Керівнику сервісного офісу з метою удосконалення професійних компетентностей, необхідних для реалізації повноважень, передбачених пунктом 21 Порядку, рекомендується проходити підвищення кваліфікації, у тому числі за допомогою онлайн технологій навчання, щодо основних засад роботи помічників ветерана.

8. Помічнику ветерана рекомендується регулярно проходити тренінги, спрямовані на превенцію емоційного вигорання та стабілізацію психологічного стану.

Організація супервізії помічників ветеранів покладається на фахівців центрів соціально-психологічної реабілітації населення, що належать до сфери управління Мінветеранів.

9. Структурним підрозділам з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) рекомендується проводити регулярну інформаційно-роз'яснювальну роботу з ветеранами щодо можливості отримати ними послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя, а також з державними органами, органами місцевого

самоврядування, інститутами громадянського суспільства щодо поширення взаємодії з помічниками ветерана, сервісними офісами.

10. Під час надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя помічнику ветерана рекомендується використовувати інформаційні матеріали, підготовлені Мінветеранів.

З метою оптимізації роботи помічника ветерана з виконання заходів, передбачених пунктом 8 Порядку, доцільно передбачити на веб-платформі “Е-ветеран” (eveteran.gov.ua) створення електронного кабінету помічника ветерана.

11. Помічник ветерана надає послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя за умови, що особа, яка звертається за наданням таких послуг, відноситься до категорій осіб, зазначених в абзацах другого-п'ятому пункту 2 Порядку, та з урахуванням того, що відповідно до пункту 6 Порядку така послуга спрямована на сприяння ветеранам у реалізації передбачених законодавством можливостей, прав, гарантій, пільг, на які мають право ветерани.

Послуга з підтримки переходу надається за зверненням ветерана до помічника ветерана (форма якого встановлена додатком 5 до рекомендацій), в якому також передбачено відмітка про надання/не надання відповідної послуги, що є формою фіксації результату роботи помічника ветерана.

Ветерану рекомендовано самостійно обирати, кому з помічників ветерана сервісного офісу, що функціонує у відповідній територіальній громаді, подавати своє звернення безпосередньо або через окремий сервіс на веб-платформі “Е-ветеран” (eveteran.gov.ua, після його запровадження), з урахуванням обмежень, встановлених пунктом 17 Порядку.

Звернення ветерана до обраного ним помічника ветерана підтверджує його згоду на отримання у такого помічника послуг з підтримки.

Помічник ветерана бере на себе відповідальність за надання послуги з підтримки з моменту фіксації звернення ветерана.

Не допускається звернення за наданням однієї й тієї ж послуги до різних помічників ветерана, крім випадків, коли надано послугу неналежної якості, про що ветеран повідомив сервісний офіс, у тому числі за допомогою засобів електронної комунікації та з урахуванням викладеного у другому та третьому абзацах цього пункту.

Причинами відмови у наданні послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя доцільно вважати визначення такого проблемного питання ветерана, вирішення якого виходить за межі компетенції помічника ветерана; порушення загальноприйнятих правил етичної поведінки ветераном.

12. Обсяг послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя, що надаються проактивно або на запит ветерана з урахуванням пункту 8

Порядку, рекомендовано визначати за кількісними та якісними показниками при орієнтовному часі надання однієї послуги одній особі не більше 30 хв. за одну зустріч у формі індивідуального/колективного (у тому числі дистанційного з використанням засобів електронної комунікації) спілкування з ветераном.

13. Для налагодження ефективної взаємодії помічника ветерана з надавачами послуг рекомендується протягом робочого дня відводити час (в обсязі не більше 60 хв.) на комунікативні заходи з фахівцями служб, організацій, підприємств, органів, закладів, установ, суб'єктів надання публічних (електронних публічних) послуг, які надають відповідні послуги ветеранам.

14. Кількісні та якісні показники надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя за відповідними критеріями рекомендується визначати згідно з додатком 6 до цих Методичних рекомендацій.

15. Відповідно до пункту 19 Порядку сервісні офіси здійснюють облік наданих помічниками ветерана послуг.

Критерії звітності та примірна форма звітування помічників ветерана наведені у додатку 7 до цих Методичних рекомендацій.

16. Звітування сервісних офісів, структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) здійснюється відповідно до Порядку.

**Генеральний директор
Директорату стратегічного
планування та європейської інтеграції**

Світлана БЕРЕЗІНА

Додаток 1
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 8 розділу II)

ПРИМІРНИЙ ПРОТОКОЛ № _____
проведення співбесід по відборі кандидатів у помічники ветерана
у _____ територіальній громаді

_____ 202__

(найменування населеного пункту)

ПРИСУТНІ:

Голова комісії: _____

Члени комісії:

1. _____ (зазначити форму проведення
онлайн/офлайн)
2. _____ (зазначити форму проведення
онлайн/офлайн)

Запрошені:

1. _____ (зазначити форму проведення
онлайн/офлайн)

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Про проведення співбесід по відборі кандидатів у помічники ветерана
у _____ територіальній громаді:
- власне ім'я, прізвище;
 - власне ім'я, прізвище;
 - ...

ВИСТУПИЛИ:

_____, який довів інформацію про
кандидата у помічники ветерана _____.

СЛУХАЛИ:

Члени комісії поставили питання: _____ (з урахуванням додатку 2 до цих Методичних рекомендацій).

Кандидат у помічники ветерана надав відповіді на питання.

ВИРІШИЛИ:

Члени комісії оцінили рівень виявлених компетенцій заявника:

високий/середній/низький рівень * (необхідне підкреслити)

*з урахуванням додатку 2 до цих Методичних рекомендацій.

** рівень визначається за відповідною кількістю балів як середнє арифметичне кількості балів усіх членів комісії.

Голова комісії

(підпис)

(ім'я, прізвище)

Секретар комісії

(підпис)

(ім'я, прізвище)

Додаток 2
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 10 розділу II)

Орієнтовний перелік питань та ситуативних завдань для співбесіди

I. Орієнтовні питання

1. Який досвід роботи Ви маєте?
2. Якими здобутками у своїй трудовій діяльності Ви найбільше пишаєтеся?
3. Що найменше Вам подобалося у Вашій останній роботі?
4. Що Ви вважаєте своїм найбільшим провалом у попередній роботі? Як Ви вирішували цю ситуацію? Чим все закінчилося?
5. Які відносини у Вас залишилися з попереднім керівництвом та колективом?
6. Якщо Ваша думка різко відрізняється від рішення керівництва, що Ви будете робити?
7. У Вас були конфлікти на роботі? Які були причини таких конфліктів? Як вирішували?
8. Як Ви працюєте з людьми, які Вас дратують?
9. Коли Ви були найбільш задоволеними своєю роботою?
10. У Вашій кар'єрі була людина, яка зробила помітний вплив? Який?
11. Чим Ви краще за інших кандидатів на цю посаду?
12. Чому Ви обрали саме цю вакансію?
13. Що Вас мотивує на роботу помічником ветерана?

14. Що Ви робите, якщо не розумієте проблему або якщо нічого про неї не знаєте?

15. Як та які знання, набуті на попередній роботі, Ви використаєте на даній посаді?

16. Який нормативно-правовий акт з наведеного переліку має найвищу юридичну силу: Закон, Кодекс, Конституція, Указ Президента?

17. Відповідно до Конституції України найвища соціальна цінність в Україні це: а) людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека; б) територія України в межах існуючого кордону; в) всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України; г) земля, її надра, атмосферне повітря, водні та інші природні ресурси, які знаходяться в межах території України, природні ресурси її континентального шельфу, виключної (морської) економічної зони?

18. Чи правильне твердження, що згідно з законодавством України до ветеранів війни належать лише: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни та учасники війни?

19. Чи обізнані Ви у такому питанні: якщо міжнародними договорами або угодами, в яких бере участь Україна, встановлені більш високі вимоги щодо захисту ветеранів війни, ніж ті, що їх містить законодавство України, то застосовується законодавство України чи застосовуються норми міжнародного договору або міжнародної угоди.

20. Чи усім категоріям осіб з наведеного переліку згідно з законодавством України передбачено пільги: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни, члени сімей загиблих ветеранів війни та загиблих Захисників і Захисниць України, особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною?

II. Приклад ситуаційних завдань

1. Часто ветерани говорять, що їх недостатньо поважають, ставляться до них з неповагою. Як би Ви показали свою повагу ветерану війни? Які б це були конкретні слова та дії?

2. Як би Ви пояснили свою місію на посаді помічника ветерана для ветерана, який до Вас звернувся за послугою підтримки переходу від військової служби до цивільного життя?

3. Опишіть ознайомчу зустріч з ветераном, який звернувся до Вас за послугою підтримки переходу від військової служби до цивільного життя?

4. Сформулюйте конспективний план бесіди щодо інформування ветерана про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів.

5. Які труднощі на Вашу думку можуть Вас чекати у роботі помічника ветерана?

6. Як би Ви розуміли, що Ваша співпраця з ветераном є успішною?

7. Як Ви зрозумієте, що ветеран більше не потребує Вашої допомоги і можна завершувати співпрацю?

8. Опишіть, який на Вашу думку алгоритм Ваших дій для забезпечення налагодження комунікації між ветеранами та суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг

9. Іноді спілкування з ветераном може бути доволі ускладненим і важким. Як би Ви відновлювалися після важкого спілкування?

10. Уявіть себе на місці рекрутера (члена комісії з проведення співбесіди), які б питання Ви поставили собі, щоб показати найбільшу ефективність?

III. Шкала оцінювання компетенцій заявника

№ з/п	Компетенції	Кількість балів*
1.	Вміння слухати та сприймати думки	
2.	Здатність аналізувати отриману інформацію	
3.	Здатність встановлювати логічні взаємозв'язки	
4.	Здатність робити коректні висновки	
5.	Чітке бачення результату. Сфокусованість зусиль для досягнення результату	
6.	Запобігання та ефективне подолання перешкод	
7.	Навички планування своєї роботи	
8.	Дисципліна та відповідальність за виконання своїх завдань	
9.	Розуміння своїх емоцій. Управління своїми емоціями. Оптимізм	
10.	Базові знання щодо основних засад законодавства України	
11.	Разом балів за п.п.1-10	
12.	Рівень компетенцій**	

* Кожна компетенція, вказана у п.1-10, оцінюється *від 0 до 10 балів*.

** *Від 61 до 100 балів = високий рівень* визначається наявністю ефективних компетенцій для надання послуг ветеранам з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя, тобто таких, що свідчать про розвинуті навички комунікації, аналітичного мислення, планування, дисциплінованості, стресостійкості, управління емоційним станом, базові знання законодавства тощо.

Від 21 до 60 балів = середній рівень визначається наявністю необхідних компетенцій для надання послуг ветеранам з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя, тобто таких, що свідчать про належні навички комунікації, аналітичного мислення, планування, дисциплінованості, стресостійкості, управління емоційним станом, базові знання законодавства тощо.

Від 0 до 20 балів = низький рівень визначається мінімально достатніми/недостатніми компетенціями для ефективного надання послуг ветеранам з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя, тобто таких, що свідчать про наявні навички комунікації, аналітичного мислення, планування, дисциплінованості, стресостійкості, управління емоційним станом, базові знання законодавства тощо.

Рівень компетенцій визначається сумарною кількістю балів за п.п.1-10 з урахуванням результатів тестування, яке пройшов заявник при оформленні заяви, щодо типової ролі у команді в залежності від навичок, поведінкових якостей та особистісних особливостей (за моделлю М. Белбіна) з урахуванням рівня психологічної пружності, стресостійкості за шкалою резилієнс К. Девідсона.

Додаток 3
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 6 розділу III)

ЗРАЗОК ПОСАДОВОЇ ІНСТРУКЦІЇ керівника сервісного офісу у справах ветеранів

ЗАТВЕРДЖЕНО

(уповноважена особа засновника)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця посадова інструкція визначає статус, функціональні обов'язки, права і відповідальність керівника сервісного офісу в рамках експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана у системі переходу від військової служби до цивільного життя.

1.2. Сервісний офіс у справах ветеранів – комунальне некомерційне підприємство/комунальна установа в адміністративному центрі відповідної територіальної громади.

1.3. Завданнями сервісного офісу є:
забезпечення працевлаштування помічників ветерана згідно з трудовим законодавством;

координація роботи та контроль за виконанням помічниками ветерана відповідних завдань і здійснення заходів;

облік наданих помічниками ветерана послуг;

інформування структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) про надані послуги, в порядку визначеному Мінветеранів;

формування пропозицій із удосконалення надання послуг ветеранам, зокрема за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;

розгляд в установленому законодавством порядку звернень громадян та громадських об'єднань щодо роботи помічників ветерана;

участь в організації заходів із забезпечення реалізації переходу від військової служби до цивільного життя;

моніторинг потреб ветеранів, проведений за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;

адміністрування процесу збору інформації, проектування і експлуатації баз даних засобами інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів, з урахуванням поточних і перспективних потреб ветеранів;

комунікація та взаємодія з громадськими організаціями та іншими об'єднаннями ветеранів війни щодо формування рекомендацій до удосконалення організації роботи помічників ветерана;

забезпечення взаємодії помічників ветерана з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами як суб'єктами реалізації регіональної політики;

взаємодія з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;

моніторинг стану і тенденцій розвитку на регіональному рівні завдань, покладених на Мінветеранів, та надання відповідних пропозицій;

поширення інформації та надання консультацій щодо державних і місцевих програм підтримки ветеранів;

аналіз та узагальнення потреб ветеранів, інформування обласних держадміністрацій (військових адміністрацій), Мінветеранів про рівень задоволеності таких потреб;

опрацювання знеособлених відомостей, що зберігаються в інформаційно-комунікаційних системах Мінветеранів, здійснення заходів з їх аналітичного узагальнення;

забезпечення помічника ветерана методичною літературою (методичними рекомендаціями, зразками оформлення документів);

виконання інших завдань, визначених положенням (статутом) сервісного офісу з урахуванням рекомендацій Мінветеранів.

2. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

2.1. Громадянство України.

2.2. Вища освіта не нижче ступеня бакалавра / спеціаліста.

2.3. Вільне володіння державною мовою.

2.4. Загальний стаж роботи не менше 2 років.

2.5. Знання законодавства України, зокрема у сфері гарантій соціального захисту ветеранів війни, надання публічних (електронних публічних) послуг.

2.6. Персональні якості та компетенції:

Аналітичне мислення: здатність ефективно опрацювати текстову інформацію

Наполегливість та орієнтація на результат

Високо розвинені навички комунікації, в тому числі письмової

Високорозвинені навички організації роботи та контролю виконання завдань

Лідерство/мотивування людей

Здатність встановлювати, розвивати та підтримувати професійну мережу контактів та координувати свої зусилля із іншими залученими сторонами

Вміння використовувати комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення, користуватися реєстрами, базами даних.

3. ЗАВДАННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

3.1. Керівник сервісного офісу в межах наданих йому повноважень:

створює умови та забезпечує діяльність сервісного офісу;

налагоджує комунікацію та взаємодію із суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг;

призначає та звільняє помічників ветерана в установленому трудовим законодавством порядку;

проводить моніторинг якості надання послуг помічниками ветерана;

представляє інтереси сервісного офісу в органах місцевого самоврядування, взаємодіє з іншими учасниками експериментального проекту.

4. ПРАВА

4.1. Керівник сервісного офісу має право встановлювати прямий контакт із посадовцями підприємств, установ та організацій, що надають послуги ветеранам, для отримання інформації або проведення моніторингу якості послуг.

4.2. Подавати запити від імені сервісного офісу та отримувати відповіді від надавачів послуг, державних та комунальних установ та підприємств.

5. УМОВИ РОБОТИ

5.1. Якщо інше не визначено наказом або розпорядженням органу місцевого самоврядування, режим роботи керівника сервісного офісу встановлюється відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку сервісного офісу.

5.2. Керівник сервісного офісу забезпечується постійним робочим місцем у адміністративному центрі сільської, селищної або міської ради.

5.3. У зв'язку зі службовою необхідністю керівник сервісного офісу може виїздити в службові відрядження.

З посадовою інструкцією
ознайомлений(а):

(власне ім'я, прізвище)

“ ____ ” _____ 2023 р.

Додаток 4
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 6 розділу III)

ЗРАЗОК ПОСАДОВОЇ ІНСТРУКЦІЇ помічника ветерана

ЗАТВЕРДЖЕНО

(керівник сервісного офісу
у справах ветеранів)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця посадова інструкція визначає статус, функціональні обов'язки, права і відповідальність помічника ветерана в рамках експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана у системі переходу від військової служби до цивільного життя.

1.2. Помічник ветерана є штатним працівником сервісного офісу у справах ветеранів в адміністративному центрі відповідної територіальної громади.

1.3. Помічник ветерана безпосередньо підпорядкований керівнику сервісного офісу.

1.4. Помічник ветерана призначається на посаду за результатами конкурсного відбору відповідно до Порядку реалізації експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана у системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652, та звільняється з посади керівником сервісного офісу у справах ветеранів з дотриманням КЗпП України.

2. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

2.1. Громадянство України.

2.2. Статус ветерана війни або особи, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, або члена сім'ї ветерана війни або постраждалого учасника Революції Гідності або члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана або члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України.

2.3. Вища освіта не нижче ступеня молодшого бакалавра.

2.4. Вільне володіння державною мовою.

2.5. Стаж роботи у сфері консультування громадян, надання професійних або адміністративних послуг є перевагою.

2.6. Знання законодавства України, зокрема у сфері гарантій соціального захисту ветеранів війни, надання публічних (електронних публічних) послуг.

2.7. Персональні якості та компетенції:

Аналітичне мислення: здатність ефективно опрацьовувати текстову інформацію

Наполегливість та орієнтація на результат

Високо розвинені навички комунікації

Емпатія, толерантність
Мотивація служіння ветеранам
Стресостійкість

Вміння встановлювати, розвивати та підтримувати професійну мережу контактів та координувати свої зусилля із іншими залученими сторонами

Вміння використовувати комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення, користуватися реєстрами, базами даних.

3. ЗАВДАННЯ ТА ОBOB'ЯЗКИ

Помічник ветерана:

3.1 проактивно або на запит ветерана надає послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя у формах індивідуального, дистанційного, інформаційно-мотиваційного консультивання стосовно державних та місцевих програм підтримки ветеранів та консультацій щодо:

- порядку отримання статусу учасника бойових дій;
- порядку отримання статусу члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України;
- порядку отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни;
- використання інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів
- можливості отримання медичної допомоги та соціально-психологічної реабілітації, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації;
- заходів фізкультурно-спортивної реабілітації;
- реалізації права на житло відповідно до законодавства;
- порядку проходження медико-соціальної експертизи (для отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни);
- порядку подання документів на отримання пільг та виплат, передбачених державними та регіональними (місцевими) програмами;
- отримання комунальних, медичних, соціальних послуг та послуг у сфері зайнятості.

3.2 спрямовує ветеранів до відповідних установ та організацій - надавачів послуг, сприяє отриманню консультацій щодо:

порядку подання документів на отримання грантів для створення або розвитку власного бізнесу, які передбачені державними, регіональними (місцевими) та іншими програмами;

порядку проходження професійної адаптації та підвищення кваліфікації (подача документів, ознайомлення з програмами підготовки), здобуття різних рівнів освіти; отримання освітніх послуг (професійної адаптації); зайнятості/самозайнятості, зміни виду професійної діяльності

отримання медичної допомоги та соціально-психологічної реабілітації;

отримання санаторно-курортного лікування;

участі у заходах фізкультурно-спортивної реабілітації;

здобуття направлення на лікування та реабілітацію за кордон;

3.3 надає підтримку в налагодженні комунікації з фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг.

3.4 проводить постійний моніторинг проблемних питань ветеранів, запитів на вирішення таких питань та надає зворотний зв'язок для адаптації/розширення програм підтримки ветеранів керівнику сервісного офісу.

3.5 здійснює моніторинг якості послуг, наданих ветеранам; узагальнює зворотний зв'язок та передає інформацію керівнику сервісного офісу; інформує про можливість та заохочує ветеранів надавати зворотний зв'язок щодо якості отриманих послуг допомогою цифрових інструментів Мінветеранів.

3.6 супроводжує ветеранів, надає консультації та підтримку в оформленні документів для отримання статусу ветерана війни та реалізації його прав, визначених законодавством України, в тому числі пільгового відновлення або придбання житла.

4. УМОВИ РОБОТИ

4.1. Режим роботи помічника ветерана встановлюється відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку сервісного офісу.

4.2 Помічник ветерана може працювати віддалено та відвідувати сервісний офіс для участі у нарадах, навчанні або інших заходах, на вимогу керівника сервісного офісу.

4.3 У зв'язку зі службовою необхідністю помічник ветерана може виїздити в службові відрядження (зокрема місцевого значення).

З посадовою інструкцією
ознайомлений(а):

(власне ім'я, прізвище)

“___” _____ 2023 р.

Додаток 5
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 11 розділу III)

Керівнику сервісного офісу у справах
ветеранів

(власне ім'я, прізвище,
по батькові (у разі наявності) заявника)

ЗВЕРНЕННЯ
за наданням послуги з підтримки переходу
від військової служби до цивільного життя

Я, ветеран війни; особа, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною; член сім'ї ветерана війни, член сім'ї особи, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, член сім'ї загиблого (померлого) Захисника/Захисниці України; військовослужбовець, який (яка) брав (ла) безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави, та був (ла) звільнений (на) з військової служби, зокрема демобілізований (а) у визначеному законом порядку,

(необхідне підкреслити)

прошу надати послугу з підтримки переходу від військової служби до цивільного ЖИТТЯ (необхідне відмітити у квадраті):

1	2	3
	Послуга з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя	Відмітка про надання/відмову у наданні із зазначенням причини*
<input type="checkbox"/>	Визначення проблемного питання, яке потребує вирішення	
<input type="checkbox"/>	Інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів	
<input type="checkbox"/>	Консультування щодо передбачених законодавством гарантій, пільг та прав	
<input type="checkbox"/>	Консультування щодо отримання публічних (електронних публічних) послуг	

<input type="checkbox"/>	Консультування щодо отримання соціальних послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг	
<input type="checkbox"/>	Консультування щодо отримання освітніх послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг	
<input type="checkbox"/>	Консультування щодо отримання реабілітаційних послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг	
<input type="checkbox"/>	Консультування щодо отримання психологічних послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг	
<input type="checkbox"/>	Комунікація з суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг щодо процедури подання та супроводження документів для отримання пільг, гарантій, реалізації прав.	

* Графа 3 заповнюється помічником ветерана.

Підтвердні документи, що додаються до заяви (у разі необхідності): _____

“ ___ ” _____ 2023р.

_____ (підпис)

Додаток 6
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 14 розділу III)

ПОКАЗНИКИ
надання послуги з підтримки переходу
від військової служби до цивільного життя
та критерії її оцінювання

1. Кількісні показники:

кількість ветеранів війни, осіб, яка мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членів сім'ї ветерана війни, членів сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, військовослужбовців, які брали безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави, та були звільнені з військової служби (далі – ветерани), яким надано послуги (протягом одного робочого дня);

кількість визначених проблемних питань ветерана, які потребують вирішення (протягом одного робочого дня);

кількість проведення бесід, зустрічей з метою інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів, членів сімей ветеранів, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України (індивідуальних/колективних протягом одного робочого дня);

кількість індивідуальних консультацій з питань реалізації гарантій, пільг, прав, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг ветеранами (протягом одного робочого дня);

кількість документів для отримання публічних (електронних публічних) послуг, соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, допомога в оформленні яких надана ветеранам (протягом одного робочого дня);

надання інформації про взаємодію з фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг, соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг (кількість ветеранів, яким надано визначену інформацію протягом одного робочого дня);

надання підтримки в налагодженні комунікації з фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, суб'єктами

надання публічних (електронних публічних) послуг, соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг (кількість ветеранів, яким надано підтримку в налагодженні визначеної комунікації протягом одного робочого дня);

кількість консультацій щодо використання інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів (протягом одного робочого дня);

кількість скарг на дії/бездіяльність помічника ветерана до керівника сервісного центру і результатів їх розгляду (протягом одного місяця);

кількість задоволених звернень за послугами з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя (% від загальної кількості звернень протягом місяця);

періодичність здійснення моніторингу якості надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя (один раз на місяць);

відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу один раз на місяць).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення проблемних питань ветерана, які потребують вирішення;

відповідність, яка має передбачати, аби послуга відповідала обсягу та змісту конкретної ситуації, що задовольняє запит, з яким звернувся ветеран до помічника ветерана;

індивідуальність як персоніфікований підхід до ветерана з урахуванням його індивідуальних особливостей та запитуваного проблемного питання, а також за наявної можливості надання послуги помічником ветерана, який має схожий з ветераном, який звернувся, життєвий досвід;

2) результативність:

критерії оцінювання:

якість надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя (за оцінками ветеранів*);

позитивні зміни у психо-емоційному стані ветерана в процесі надання послуги порівняно з періодом до його звернення (за суб'єктивною оцінкою ветерана, зазначеною у відгуку щодо надання послуги);

проведення опитувань щодо якості надання послуг (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги помічника ветерана), реагування на скарги ветеранів і робота щодо надання роз'яснень ветеранам;

проведення заходів з підвищення мотивації помічників ветерана та профілактики їх емоційного вигорання (тематичні бесіди з психологом, тематичні освітні заходи, у тому числі із застосуванням онлайн технологій);

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя в розумні строки після звернення ветерана;

періодичність внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя;

4) доступність та відкритість;

критерії оцінювання:

вільний вибір способів звернення за послугою (перевага у виборі способу звернення до помічника ветерана повинна віддаватися електронній формі);

наявність безперешкодного доступу ветерана до можливості отримання послуг помічника ветерана, зокрема з використанням засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;

наявність вичерпної та зрозумілої інформації, необхідної для отримання послуги помічника ветерана, зокрема стендів з інформацією для ветеранів про порядок надання, умови та зміст послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя;

наявність копій буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя;

5) шанобливе ставлення до ветерана як отримувача послуги:

критерії оцінювання:

ввічливе спілкування з ветераном, який звернувся за послугою;

відгуки ветеранів про ставлення до них помічників ветерана;

повага до гідності ветерана/ветеранки та недопущення дискримінаційних дій щодо нього/неї;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності;

б) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням надання послуг помічниками ветерана;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено та організовано регулярні заходи супервізії помічників ветеранів;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка), підвищення кваліфікації помічників ветерана;

наявність особистих медичних книжок помічників ветерана;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг;

наявність обладнання, необхідного для надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя;

участь помічників ветерана у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

Примітка

** Якість надання послуги може бути оцінена, наприклад, цифрами від 0 до 2, де "0" – це надання послуги незадовільної якості, за якого ветеран не отримав запитувану підтримку при відсутності ввічливого ставлення до ветерана; "1" – це надання послуги належної якості, за якого ветеран отримав запитувану підтримку у необхідному обсязі із гідним ставленням до ветерана; "2" – це надання послуги високої якості, за якого ветеран отримав запитувану підтримку у вичерпному обсязі із максимально гідним до нього ставленням та у комфортній комунікативній атмосфері.*

Додаток 7
до Методичних рекомендацій щодо
реалізації експериментального проекту
щодо запровадження інституту
помічника ветерана в системі переходу
від військової служби до цивільного
життя
(пункт 15 розділу III)

ПРИМІРНА ФОРМА
звітування помічника ветерана

(прізвище, власне ім'я, по батькові (у разі наявності) помічника ветерана)

(найменування сервісного офісу у справах ветеранів)

Звітний період: з “__” _____ 2023 р. по з “__” _____ 2023 р. (щомісячно)

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
1	2	3
1.	Чисельність ветеранів, яким надано послуги –	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
2.	<p>Чисельність ветеранів, яким надано послуги:</p> <p>проактивно –</p> <p>на запит –</p> <hr/> <p><i>Разом за п.2 –</i></p>	<p><i>Проактивно:</i></p> <p>ветерани війни –</p> <p>особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною –</p> <p>члени сімей ветеранів війни –</p> <p>члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною –</p> <p>члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни –</p> <p>члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України –</p> <p>звільнені з військової служби* –</p> <p><i>На запит:</i></p> <p>ветерани війни –</p> <p>особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною –</p> <p>члени сімей ветеранів війни –</p> <p>члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною –</p> <p>члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни –</p> <p>члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України –</p> <p>звільнені з військової служби* –</p>
3.	Кількість індивідуальних консультацій щодо визначення проблемних питань ветерана, які потребують вирішення –	<p>ветерани війни –</p> <p>особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною –</p>

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
		члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –
4.	Кількість бесід, зустрічей з метою інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів, з них індивідуальних – колективних – <i>Разом за п.4</i>	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –
5.	Кількість індивідуальних консультацій з питань реалізації: гарантій – пільг – прав – отримання публічних (електронних публічних) – соціальних послуг – освітніх послуг – реабілітаційних послуг – психологічних послуг – інших послуг –	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни –

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
	<i>Разом за п.5 –</i>	члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –
6.	Кількість індивідуальних консультацій щодо оформлення документів для отримання: публічних (електронних публічних) послуг – соціальних послуг – освітніх послуг – реабілітаційних послуг – психологічних послуг – інших послуг –	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –
	<i>Разом за п.6 –</i>	
7.	Кількість ветеранів, яким надано підтримку в налагодженні комунікації з службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг, соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг – <i>З них, кількість ветеранів, яким надано підтримку в налагодженні комунікації з* : * зазначається назва суб'єкта –</i>	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
8.	<p>Кількість комунікативних заходів з фахівцями служб, організацій, підприємств, органів, закладів, установ, суб'єктів надання публічних (електронних публічних) послуг, які надають відповідні послуги ветеранам –</p> <p><i>З них, кількість комунікативних заходів з *:</i></p> <p><i>* зазначається назва суб'єкта –</i></p>	<p>ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –</p>
9.	<p>Кількість консультацій щодо використання інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів –</p>	<p>ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –</p>
10.	<p>Кількість скарг на дії/бездіяльність помічника ветерана до керівника сервісного офісу (із зазначенням результатів їх розгляду) –</p>	<p>ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни –</p>

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
		члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України – звільнені з військової служби* –
11.	Загальна кількість за п.3-6, 8, 9 –	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни – члени сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України – звільнені з військової служби* –
12.	Загальна кількість –	ветерани війни – особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей ветеранів війни – члени сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною – члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни –

№ з/п	Кількісні показники (од.)	Категорії отримувачів послуг
		члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України – звільнені з військової служби* –

Примітка

* Під звільненими з військової служби розуміються військовослужбовці, які брали безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави, та були звільнені з військової служби, зокрема демобілізовані у визначеному законом порядку.
