**ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**щодо реалізації експериментального проектущодо запровадження   
інституту помічника ветерана в системі переходу   
від військової служби до цивільного життя

**І. Загальні положення**

1. Ці Інструктивно – методичні рекомендації (далі – рекомендації) підготовлені з метою надання роз’яснень та настанов щодо визначення критеріїв відбору, процедури проведення відбору у помічники ветерана, забезпечення єдиного підходу до організаційно-управлінської моделі роботи сервісних офісів по реалізації трудових правовідносин з помічниками ветерана.
2. Рекомендації розроблені відповідно до пункту 15 Порядку реалізації експериментального проектущодо запровадження інституту помічника ветерана у системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України (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. 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, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів, членам сімей загиблих (померлих) Захисників та 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.
4. Помічником ветерана може бути громадянин України, який є ветераном або членом сім’ї ветерана або постраждалим учасником Революції Гідності або членом сім’ї загиблого (померлого) ветерана або членом сім’ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, здобув освіту за ступенем не нижче молодшого бакалавра, та пройшов відбір згідно з процедурою, передбаченою рекомендаціями.

**ІІ. Відбір у помічники ветерана**

1. Відбір у кандидати у помічники ветерана здійснюється за визначеною рекомендаціями процедурою на основі сформованого рейтингу за результатами тестування та співбесіди, що оцінюється за бальною шкалою. Максимальна кількість балів, отриманих за результатами відбору у кандидати у помічники ветерана, становить 100.
2. Для участі у відборі в експериментальному проекті особа, що виявила бажання взяти участь в експериментальному проекті (заявник), подає заяву в електронній формі на участь в експериментальному проекті (далі – заява).

Відповідно до пункту 9 Порядку 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, одним з батьків, дитиною ветерана війни, при формуванні заяви необхідно підтвердити ступінь родинного зв’язку шляхом доєднання до заяви такої особи сканкопії відповідного підтвердного документа, з подальшою верифікацією інформації про статус ветерана війни, особи, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною в Інформаційно-комунікаційній системі “Єдиний державний реєстр ветеранів війни” (далі – Реєстр)

У разі неможливості заявника з поважних причин долучити до заяви підтвердні документи через засоби Реєстру, такі документи можуть бути подані на електронну пошту інформаційної підтримки експериментального проекту «asistantsupport@mva.gov.ua» із зазначенням інформації про заяву, до якої такі документи долучаються.

За наявної можливості електронної інформаційної взаємодії з інформаційно-комунікаційними системами та публічними електронними реєстрами органів державної влади відомості, необхідні для формування заяви, рекомендується отримувати шляхом такої взаємодії.

1. Під час формування заяви заявник має заповнити усі поля, передбачені формою заяви на веб-платформі "Е-ветеран" (<https://eveteran.gov.ua/>), надати відомості згідно з підпунктами 1-13 пункту 11 Порядку, та пройти тестування за допомогою засобів програмного забезпечення Реєстру щодо психологічних особливостей особистості заявника у системі класифікації ролей, які виконуються в робочих колективах, за моделлю М. Белбіна.

Інформація про результат тестування надходить на електронну адресу заявника та береться до уваги психологами, які залучаються до проведення співбесіди, для формування психологічного портрету заявника.

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

Якщо заявником є член сім’ї ветерана, надсилання заяви здійснюється шляхом накладення мультипідпису, що передбачає накладення ветераном електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, на накладенням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, членом його сім’ї, який є заявником.

Відповідальність за коректність, достовірність відомостей, повноту та правильність поданої інформації, що міститься у заяві, несе заявник.

1. Заявки приймаються згідно графіку, визначеного Мінветеранів, який оприлюднюється на веб-платформі "Е-ветеран".

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

1. Уповноважені працівники Мінветеранів опрацьовують заяви на предмет перевірки правильності заповнення полів форми заяви та вказаних у заяві відомостей про заявника та за наявності результатів тестування надсилають не пізніше п’яти робочих днів на електронну пошту заявника лист-запрошення на співбесіду із зазначенням дати, часу та форми проведення (офлайн/онлайн) співбесіди як наступного етапу відбору у кандидати у помічники ветерана.

У разі, якщо заявник з поважної причини (наприклад, стихійне лихо; виконання громадянського обов’язку (надання допомоги особам, потерпілим від нещасного випадку, порятунок державного або приватного майна при пожежі, стихійному лиху); догляд за захворілим зненацька членом родини; стан здоров’я; виклик у судове засіданні; виклик до правоохоронного органу; органу місцевого військового управління), що може бути підтверджено документально шляхом надсилання на офіційну електронну пошту інформаційної підтримки експериментального проекту «asistantsupport@mva.gov.ua» відповідних документів, не може взяти участь у співбесіді у визначені йому дату та/або час, такому заявникові може бути призначена інші дата та/або час проведення співбесіди.

1. Уповноважені працівники Мінветеранів направляють засобами інформаційної комунікації відомості про перелік заявників до обласних держадміністрацій (військових адміністрацій), що беруть участь в експериментальному проекті із зазначенням територіальних громад, які визначені пріоритетними заявником при формуванні заяви для працевлаштування помічником ветерана.
2. Проведення співбесіди покладається відповідно до пункту 15 Порядку на комісію, утворену органом місцевого самоврядування, яка складається з представників органів місцевого самоврядування, обласних державних адміністрацій, інституцій громадянського суспільства, що представляють інтереси ветеранів війни, а також Мінветеранів (далі – комісія) із залученням до проведення співбесіди психологів.

Органу місцевого самоврядування як суб’єкту утворення комісії із визначенням щонайменше одного представника від органу рекомендується формувати та затверджувати склад комісії організаційно-розпорядчим документом за попереднім узгодженням, підтвердженим документально, щодо участі по одному представнику від структурного підрозділу з питань ветеранської політики обласної держадміністрацій (військової адміністрації), інституції громадянського суспільства, що представляє інтереси ветеранів війни, Мінветеранів, а також психологів, зокрема фахівців Центрів соціально-психологічної реабілітації Мінветеранів.

1. Співбесіду рекомендується проводити у допустимі терміни, але не пізніше 15 календарних днів після подання заяви та допускається проводити дистанційно (онлайн) (за фізичної відсутності заявника/члена комісії/психолога). Співбесіда з одним заявником проводиться не довше 15 хвилин та фіксується у протоколі її проведення та/або шляхом відеозапису. Результати співбесіди оформлюються протоколом за підписом усіх членів комісії (із накладенням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, члена комісії у разі проведення співбесіди дистанційно).
2. Співбесіду із заявником комісії рекомендується проводити з метою оцінювання компетенцій заявника за такими основними критеріями:

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;

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;

комунікативні, організаційні навички заявника, що охоплює питання про моделі налагодження взаємодії між різними суб’єктами;

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

1. Під час співбесіди членам комісії рекомендується формувати базові і поведінкові питання для оцінювання кандидатів за першим-другим критеріями, визначеними другим, третім абзацами пункту 14 рекомендацій, та ситуаційні і аналітичні питання для оцінювання кандидатів за третім-четвертим критеріями, визначеними четвертим, п’ятим абзацами пункту 14 рекомендацій.

Орієнтовний перелік питань, ситуаційних завдань та шкалу оцінювання наведено у додатку 1 до рекомендацій.

Комісія направляє до Мінветеранів засобами інформаційної комунікації відомості про результати співбесіди заявників для внесення таких результатів уповноваженим працівником Мінветеранів в Реєстрі для формування рейтингу заявника як кандидата у помічники ветерана.

За результатами сформованого рейтингу заявник отримує на електронну пошту, вказану при заповненні заяви, направлення на підвищення кваліфікації у визначений центр ветеранського розвитку, утворений на базі закладу вищої освіти (далі – ЦВР).

1. На підвищення кваліфікації спрямовуються кандидати у помічники ветерана чисельністю не більше 400 осіб, які набрали таку кількість балів за результатами співбесіди, що формує їх рейтинг як кращих із загальної кількості заявників, з урахуванням розподілу по територіальних громадах, визначених заявниками пріоритетними для працевлаштування.

1. 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 областям проведення експериментального проекту. Заяви заявників з резерву повторно розглядаються за необхідності в межах встановленого кінцевого строку дії експериментального проекту.
2. Підвищення кваліфікації з огляду на цілі цього документа рекомендується організовувати 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.

ЦВР рекомендується налагодити організацію супроводження кандидатів у помічники ветерана, які прибувають на підвищення кваліфікації з метою забезпечення сприятливих умов для їх навчання, проживання, трансфера тощо.

1. З метою забезпечення належної якості підвищення кваліфікації кандидатів у помічники ветерана ЦВР рекомендується організовувати 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.
2. Підвищення кваліфікації проходить за навчальної програмою з напряму «Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» і охоплює модулі, спрямовані на набуття знань, вмінь та навичок щодо юридичного супроводу 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.
3. За результатами підвищення кваліфікації кандидат у помічники ветерана отримує підтвердний документ (сертифікат про підвищення кваліфікації), після чого працевлаштовується помічником ветерана до сервісного офісу тієї територіальної громади, яку визначено заявником пріоритетною з урахуванням можливості вибору згідно з підпунктом 11 пункту 10 Порядку.

**ІІІ. Загальні підходи до організації роботи помічника ветерана**

22. Рекомендується привести установчі документи комунальних некомерційних підприємств або комунальних установ, на які буде покладено функції сервісних офісів у справах ветеранів, 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 у справах ветеранів, визначеними пунктом 19 Порядку;

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

23. У штатних розписах комунального некомерційного підприємства або комунальної установи рекомендується передбачити посади консультанта або фахівця, який буде надавати послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя як помічник ветерана у кількості, визначеній Мінветеранів відповідно до пункту 17 Порядку.

24. При формуванні штатного розпису сервісного офісу як комунального некомерційного підприємства або комунальної установи, в якій працевлаштовані 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.

25. Сервісний офіс очолює керівник сервісного офісу.

При розробці/внесення змін до посадової інструкції керівника сервісного офісу рекомендується враховувати приклад посадової інструкції, наведений у додатку 2 до рекомендацій.

При розробці/внесення змін до посадової інструкції помічника ветерана рекомендується враховувати приклад посадової інструкції, наведений у додатку 3 до рекомендацій.

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.

26. Помічнику ветерана рекомендується регулярне проходження тренінгів, спрямованих на превенцію емоційного вигорання та стабілізацію психологічного стану.

Організація супервізії помічників ветеранів покладається на фахівців центрів соціально-психологічної реабілітації Мінветеранів.

27. Під час надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя помічнику ветерана рекомендується використовувати інформаційно-інструктивні матеріали, затверджені Мінветеранів.

28. Умови надання помічником ветерана послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя визначаються відповідно до абзаців другого, третього, четвертого, п’ятого пункту 2 Порядку 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, та надається за зверненням ветерана до помічника ветерана (форма якого встановлена додатком 4 до рекомендацій).

29. Обсяг надання помічником ветерана послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя з урахуванням пункту 8 Порядку рекомендується визначати кількісними та якісними показниками послуг, що надаються у формі:

індивідуального консультування ветерана, спрямованого на визначення проблемних питань ветерана, які потребують вирішення, зокрема щодо надання медичної допомоги та соціально-психологічної реабілітації, санаторно-курортного лікування, проведення заходів з фізкультурно-спортивної реабілітації, направлення на лікування та реабілітацію за кордон, отримання освітніх послуг (професійної адаптації), зайнятості/самозайнятості, зміни виду професійної діяльності, та при взаємодії з надавачами послуг, яких потребує ветеран;

дистанційного консультування ветерана, здійснюваного помічником ветерана за зверненнями ветеранів за допомогою цифрових технологій;

інформаційно-мотиваційного консультування з метою надання ветерану інформації та підтримки, які допоможуть йому (їй) прийняти усвідомлене рішення щодо координації індивідуальної траєкторії переходу від військової служби до цивільного життя.

30. Кількісні та якісні показники надання послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя за відповідними критеріями рекомендується визначати згідно з додатком 5 до рекомендацій.

31. Відповідно до пункту 19 Порядку сервісні офіси у справах ветеранів здійснюють облік наданих помічниками ветерана послуг.

Критерії звітності та типова форма звітування помічників ветерана передбачена додатком 6 до рекомендацій.

Сервісним офісам у справах доцільно не пізніше 3 числа місяця, наступного за звітним, надавати звітну інформацію за результатами узагальнення обліку наданих помічниками ветерана послуг до структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій).

Відповідно до абзацу другого пункту 28 Порядку структурні підрозділи з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) здійснюють контроль та збір звітів сервісних офісів як узагальнення звітів помічників ветерана про фактичну кількість наданих послуг і передають їх до Мінветеранів, на основі яких, здійснюється відшкодування фактично наданих послуг комунальним некомерційним підприємствам, які виконують функції сервісних офісів.

Структурним підрозділам з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) доцільно передавати звіти про фактичну кількість наданих послуг помічниками ветерана до Мінветеранів протягом двох робочих днів після отримання таких звітів від сервісних офісів у справах ветеранів.

32. Структурні підрозділи з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) щомісяця до 5 числа, що настає за звітним, подають Мінветеранів звіт про використання бюджетних коштів за формою, встановленою Мінветеранів.

33. На виконання пункту 23 Порядку органам місцевого самоврядування областей, які беруть участь у реалізації експериментального проекту, рекомендується не пізніше 5 числа місяця, наступного за звітним, інформувати відповідні обласні держадміністрації (військові адміністрації) щодо реалізації експериментального проекту в територіальній громаді на основі узагальнення облікової інформації щодо наданих помічниками ветерана послуг.

*Додаток 1 до наказу*

*(абзац другий пункту 15 наказу)*

**Орієнтовний перелік питань та ситуативних завдань для співбесіди**

*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: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, 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, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною?

*Приклад ситуаційних завдань:*

1. Часто ветерани говорять, що їх недостатньо поважають, ставляться до них з неповагою, як би Ви показали свою повагу ветерану? 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 до Вас за послугою підтримки переходу від військової служби до цивільного життя?
4. Сформулюйте конспективний план бесіди щодоінформування ветерана про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів.
5. Як 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?

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ЗАЯВНИКА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Компетенції** | **Співвідношення балів та рівня виявленої заявником компетенції** | | |
| від 61 до 100 балів  **високий рівень** | від 21 до 60 балів  **середній рівень** | від 0 до 20 балів  **низький рівень** |
| Вміння слухати та сприймати думки |  |  |  |
| Здатність аналізувати отриману інформацію |  |  |  |
| Здатність встановлювати логічні взаємозв’язки |  |  |  |
| Здатність робити коректні висновки |  |  |  |
| Чітке бачення результату. Сфокусованість зусиль для досягнення результату |  |  |  |
| Запобігання та ефективне подолання перешкод |  |  |  |
| Навички планування своєї роботи |  |  |  |
| Дисципліна та відповідальність за виконання своїх завдань |  |  |  |
| Розуміння своїх емоцій. Управління своїми емоціями. Оптимізм |  |  |  |
| Базові знання законодавства |  |  |  |
| Типова роль у команді в залежності від навичок, поведінкових якостей та особистісних особливостей (за моделлю М. Белбіна) | дипломат  координатор | дослідник  творець | реалізатор, експерт, виконавець, фахівець, генератор ідей |
| **Разом** |  |  |  |

*Високий рівень* визначається наявністю ефективних компетентностей 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.

*Середній рівень* визначається наявністю необхідних компетентностей 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.

*Низький рівень* визначається мінімально достатніми компетентностями 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.

*Додаток 2 до наказу*

*(абзац другий пункту 26)*

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**

**Керівник Сервісного офісу**

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 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 опрацьовувати 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

Знатність 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**

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**

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.

Подавати запиті від імені керівного органу територіальної громади та отримувати відповіді від надавачів послуг, державних та комунальних установ та підприємств.

**5. УМОВИ РОБОТИ**

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

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

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

*Додаток 3 до наказу*

*(абзац третій пункту 26)*

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ -**

**Помічник ветерана**

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» та звільняється з посади керівником сервісного офісу 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 (далі – ветерана).

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 ОБОВ’ЯЗКИ**

Помічник ветерана:

3.1 проактивно або на запит ветерана надає послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя (далі — послуга) з індивідуального, дистанційного, інформаційно-мотиваційного консультування щодо 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).

3.4 проводить постійний моніторинг потреб та запитів ветеранів 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 Якщо інше не визначено наказом або розпорядженням органу місцевого самоврядування, режим роботи помічника ветерана встановлюється відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку відповідної сільської, селищної або міської ради.

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).

*Додаток 4 до наказу*

*(пункт 29)*

*Керівнику сервісного офісу у справах ветеранів*

*від ПІБ особи, що звертається*

|  |  |
| --- | --- |
| **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*):  визначення проблемних питань, які потребують вирішення  інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів    консультування щодо передбачених законодавством гарантій, пільг та прав  консультування щодо отримання публічних (електронних публічних) послуг  консультування щодо отримання соціальних послуг, зокрема з питань оформлення документів  для отримання таких послуг  консультування щодо отримання освітніх послуг, зокрема з питань оформлення документів  для отримання таких послуг  консультування щодо отримання реабілітаційних послуг, зокрема з питань оформлення  документів для отримання таких послуг    консультування щодо отримання психологічних послуг, зокрема з питань оформлення  документів для отримання таких послуг    комунікація з суб’єктами надання публічних (електронних публічних) послуг щодо  процедури подання та супроводження документів для отримання пільг, гарантій, реалізації прав. | |
| «\_\_\_\_\_\_» 2023р. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (*підпис*) |
| Підтвердні документи, що додаються до заяви \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

*Додаток 5 до наказу*

*(пункт 30)*

**Показники надання послуги з підтримки переходу   
від військової служби до цивільного життя та критерії їх оцінювання**

1. Кількісні показники:

чисельність ветеранів, 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 (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, членам сімей ветеранів, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України (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 вимір гідного ставлення до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей ветеранів, а також за наявної можливості надання послуги помічником ветерана, який має схожий життєвий досвід з ветераном, який звертається;

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності послугою з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя (за оцінками ветеранів);

покращення психо-емоційного стану ветеранів, позитивні зміни у стані ветерана в процесі надання послуги порівняно з періодом, коли послуга не надавалася;

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

наявність заходів з підвищення мотивації помічників ветерана;

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 невідкладності 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) повага до гідності ветерана як отримувача послуги:

критерії оцінювання:

ввічливе ставлення до ветерана, який звернувся за послугою;

відгуки ветеранів про ставлення до них помічників ветерана;

повага до гідності ветерана та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо нього;

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

дотримання принципу конфіденційності.

6) 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.

*Додаток 6 до наказу*

(пункт 31)

**ТИПОВА ФОРМА**

**звітування помічників ветерана**

*ПІБ помічника ветерана*

*Період звітування - щомісячно*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| П/п | Кількісні показники (од.) | Категорії отримувачів послуг | % від загальної кількості ветеранів згідно з даними ЄДРВВ |
| 1. | Чисельність ветеранів, яким надано послуги – |  |  |
| 2. | Кількість визначених проблемних питань ветерана, які потребують вирішення – |  |  |
| 3. | Кількість проведення бесід, зустрічей з метою інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів, з них – індивідуальних/колективних – |  |  |
| 4. | Кількість індивідуальних консультацій з питань реалізації: гарантій –  пільг –  прав –  отримання публічних (електронних публічних) – соціальних послуг –  освітніх послуг –  реабілітаційних послуг –  психологічних послуг – |  |  |
| 5. | Кількість документів для отримання публічних (електронних публічних) послуг, соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, допомога в оформленні яких надана – |  |  |
| 6. | Кількість ветеранів, яким надано підтримку 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 – |  |  |
| 7. | Кількість консультацій щодо використання інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів – |  |  |
| 8. | Кількість скарг на дії/бездіяльність помічника ветерана до керівника сервісного центру і результатів їх розгляду – |  |  |
| 9. | Кількість задоволених звернень за послугами з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя – |  |  |
| 10. | Кількість  індивідуального консультування –  дистанційного консультування –  інформаційно-мотиваційного консультування – |  |  |
|  | РАЗОМ | РАЗОМ | РАЗОМ |