ПРОЕКТ

**ПРОФЕСІЙНИЙ СТАНДАРТ**

**«Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»**

(дата внесення до Реєстру кваліфікацій)

**Затверджено**

Розробником Міністерством у справах ветеранів України, ЄДРПОУ 42657144

Професійний стандарт розроблено та затверджено згідно з вимогами статті 42 Кодексу законів про працю України на підставі:

* висновку Національного агентства кваліфікацій, схваленого рішенням Агентства № \_\_\_ від \_\_\_ (відповідно до протоколу засідання Агентства № \_\_\_ від \_\_\_) про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 № 373 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 30 травня 2025 року № 622)
* висновку Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об’єднань профспілок на національному рівні від \_\_\_\_ № \_\_\_\_

**І. Назва професійного стандарту.**

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

**ІІ. Загальні відомості про професійний стандарт.**

1. **Мета діяльності за професією.**

Надання ветеранам війни, демобілізованим особам та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі – ветерани війни та члени їх сімей) та іншим особам, послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг, визначення пріоритетності потреб зазначених категорій осіб та допомога у пошуку найбільш оптимальних та ефективних інструментів їх реалізації.

1. **Назва виду (видів) економічної діяльності, секції, розділу, групи, класу економічної діяльності та їх код згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності».**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Секція  Q | Охорона здоров’я та надання соціальної допомоги | Розділ  88 | Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання | Група  88.9 | Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання | Клас  88.99 | Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у. |
| Секція  J | Інформація та теле - комунікації | Розділ  63 | Надання інформацій- них послуг | Група  63.9 | Надання інших інформацій- них послуг | Клас  63.99 | Надання інших інформаційних послуг, н.в.і.у. |
| Секція М | Професійна, наукова та технічна діяльність | Розділ  74 | Інша професійна, наукова та технічна діяльність | Група  74.9 | Інша професійна, наукова та технічна діяльність, не віднесена до інших угруповань | Клас  74.90 | Інша професійна, наукова та технічна діяльність, н.в.і.у. |

1. **Назва (назви) професії (професій) та код (коди) підкласу (підкласів) (групи) професії згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 «Класифікатор професій».**

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, 2446.2.

1. **Узагальнена назва професії (за потреби).**

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

1. **Назва типових посад**

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб;

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії;

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії;

Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

1. **Назва (назви) професійної (професійних) кваліфікації (кваліфікацій), її (їх) рівень (рівні) згідно з Національною рамкою кваліфікацій.**

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (без категорії), 6 рівень НРК.

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії,

6 рівень НРК.

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії,

6 рівень НРК.

Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб,

7 рівень НРК.

1. **Назва (назви) документа (документів), що підтверджує (підтверджують) професійну кваліфікацію особи.**

Диплом молодшого бакалавра/фахового молодшого бакалавра;

Диплом бакалавра з відповідними галузями знань та спеціальностями;

Диплом магістра з відповідними галузями знань та спеціальностями;

Сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної кваліфікації «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»;

Сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної кваліфікації «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб ІІ категорії»;

Сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної кваліфікації «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб І категорії»;

Сертифікат про визнання професійної або часткової професійної кваліфікації (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах).

**ІІІ. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток.**

1. **Здобуття професійної кваліфікації (назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації, суб’єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації** | **Суб’єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій** | |
| **Кваліфікаційні центри** | **Суб’єкти освітньої діяльності** |
| Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб | Наявність освітньо-професійного ступеня молодшого бакалавра/фахового молодшого бакалавра або наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти | |
| галузі (-ей) знань: | спеціальності (-ей): |
| **А** «Освіта» | усі спеціальності |
| **В** «Культура, мистецтво та гуманітарні науки» | усі спеціальності |
| **С** «Соціальні науки, журналістика та інформація» | усі спеціальності |
| **D** «Бізнес, адміністрування та право» | усі спеціальності |
| **Е** «Природничі науки, математика та статистика» | усі спеціальності |
| **F** «Інформаційні технології» | усі спеціальності |
| **G** «Інженерія, виробництво та будівництво» |
| **Н** «Сільське, лісове, рибне господарство та ветеринарна медицина» |
| **I** «Охорона здоров’я та соціальне забезпечення» |
| **J** «Транспорт та послуги» | усі спеціальності |
| **К** «Безпека та оборона» | усі спеціальності |
| без вимог до стажу роботи | |

1. **Професійний розвиток:**
2. **з присвоєнням наступної професійної кваліфікації:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації** | **Суб’єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій** | | |
| **Кваліфікаційні центри** | **Суб’єкти освітньої діяльності** | |
| Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб ІІ категорії | без вимог до стажу роботи | не передбачено професійним стандартом | |
| Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб І категорії | без вимог до стажу роботи | не передбачено професійним стандартом | |
| Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб | не передбачено професійним стандартом | Наявність освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти | |
| галузі (-ей) знань: | Спеціальності (-тей): |
| **А** «Освіта» | усі спеціальності |
| **В** «Культура, мистецтво та | В7 «Релігієзнавство» |
| В8 «Богослов’я» |
|  |  | гуманітарні науки» | В11 «Філологія (за спеціалізаціями)» |
| В14 «Організація соціокультурної діяльності» |
| **С** «Соціальні науки, журналістика та інформація» | С1 Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями) |
| С2 «Політологія» |
| С3 «Міжнародні відносини» |
| С4 «Психологія» |
| С5 «Соціологія» |
| С7 «Журналістика» |
| **D** «Бізнес, адміністрування та право» | D3 «Менеджмент» |
| D4 «Публічне управління та адміністрування» |
| D8 «Право» |
| D9 «Міжнародне право» |
| **I** «Охорона здоров’я та соціальне забезпечення» | Усі  усі спеціальності |
| **J** «Транспорт та послуги» | усі спеціальності |
| **К** «Безпека та оборона» | усі спеціальності |
| **Стаж роботи:** один рік на посаді фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб  І категорії або один рік у сферах соціальної роботи, освіти, охорони здоров’я, безпеки та оборони, права, психології, освіти, публічного управління та адміністрування | | | |

1. **без присвоєння наступної професійної кваліфікації:**

Проходження курсів, у тому числі безкоштовних онлайн-курсів, та інших навчальних заходів, рекомендованих для фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, у тому числі організованих із залученням коштів міжнародної технічної допомоги. Підвищення кваліфікації може здійснюватися шляхом неформальної освіти (тренінги, семінари, семінари-практикуми, вебінари тощо) та інформальної освіти. Підвищення кваліфікації не рідше ніж один раз на 3 роки.

**ІV. Абревіатури та скорочення (за потреби).**

НПА - нормативно-правові акти

НРК - національна рамка кваліфікацій

ПЗ - програмне забезпечення

**V. Опис трудових функцій.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Трудові функції** | **Компетентності** | **Результати навчання** | | | |
| **Знання** | **Уміння/навички** | **Комунікація** | **Відповідальність і автономія** |
| **А.** Організація і планування роботи | **А1.** Здатність оформляти ділову документацію з використанням термінології діловодства | **А1.З1.** НПА та інструкції з діловодства  **А1.З2.** Правила оформлення журналів прийому  **А1.З3.** НПА щодо звернень громадян та доступу до публічної інформації  **А1.З4.** Порядок подання та розгляду звернень, повідомлень, запитів  **А1.З5.** Вимоги до надання обґрунтованих відповідей на письмові (електронні) звернення, запити ветеранів війни та членів їх сімей | **А1.У1.** Оформляти документи  **А1.У2.** Оформляти ділову документацію відповідно до чинних стандартів  **А1.У3.** Складати та подавати звітність за встановленою формою  **А1.У4.** Надавати інформацію відповідно до вимог НПА  **А1.У5.** Збирати, та застосовувати інформаційні дані  **А1.У6.** Використовувати цифрові засоби комунікації для отримання, зберігання та обробки інформації | **А.К1.** Укладати документи державною мовою  **А.К2.** Отримувати та аналізувати інформацію, необхідну для виконання професійних функцій  **А.К3.** Грамотно використовувати мовні і позамовні засоби комунікації у службовій діяльності  **А.К4.** Застосовувати загальні та спеціальні знання комунікативних технологій | **А.В1.** Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету  **А.В2.** Застосовувати навички самоорганізації та результативності у роботі  **А.В3.** Нести відповідальність за законність та своєчасність виконання професійних функцій  **А.В4.** Забезпечувати конфіденційність, цілісність та доступність даних  **А.В5**. Дотримуватись норм законодавства щодо використання персональних даних та забезпечення |
| **А2.** Здатність працювати з базами даних законодавства та системами електронної взаємодії | **А2.З1.** Комп’ютерні бази даних та реєстри, їх склад, структура, форми ведення та засоби їх обробки  **А2.З2.** Методологія застосування інформаційно- аналітичних інструментів, | **А2.У1.** Застосовувати інструмент моніторингу для складання інформаційних зведень та оглядів з актуальних проблем ветеранів та членів їх сімей  **А2.У2.** Застосовувати цифрові технології та |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | комп’ютерів, оргтехніки і засобів зв’язку  **А2.З3.** Новітні інформаційні технології для роботи зі службовими документами, зверненнями громадян та порядок організації діловодства з використанням систем електронної взаємодії  **А2.З4.** Порядок та вимоги управління даними, інформацією та цифровим контентом  **А2.З5.** Положення мережевого етикету, порядок роботи із засобами цифрового зв'язку | інструменти у професійній діяльності  **А2.У3.** Обробляти дані, інформацію та цифровий контент; перевіряти надійність джерел інформації; протидіяти пропаганді |  | неможливості несанкціонованого доступу до них  **А.В6.** Відповідати за законність та своєчасність виконання професійних функцій  **А.В7.** Відповідати за реалізацію поставлених завдань, оперативне виконання управлінських рішень  **А.В8.** Дотримуватись правил ділового етикету  **А.В9.** Дотримуватись вимог дисципліни |
| **А3.** Здатність організовувати і планувати роботу | **А3.З1.** НПА, які  визначають посадові обов’язки  **А3.З2.** Методологія планування діяльності, порядок реалізації планів та їх контролю  **А3.З3.** Методи самоорганізації та вдосконалення професійної діяльності, основи підвищення | **А3.У1.** Ставити цілі професійної діяльності та визначати оптимальні методи їх досягнення  **А3.У2.** Планувати роботу, визначати перспективи її виконання та забезпечувати ресурсну підтримку  **А3.У3.** Застосовувати методи самоорганізації та оптимізації власної роботи, підвищувати рівень знань шляхом формальної та |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ефективності діяльності  **А3.З4.** Основні комп’ютерні програми  **А3.З5.** Основи ергономіки робочого місця  **А3. З6.** Форми звітності | неформальної освіти  **А3.У4.** Організовувати робоче місце з урахуванням специфіки роботи  **А3.У5.** Використовувати комп'ютерне та типове офісне обладнання для виконання професійних завдань  **А3.У6.** Організовувати безпечний і комфортний простір (за необхідності – онлайн-простір) для проведення зустрічей з ветеранами війни та членами їх сімей, надання консультацій |  |  |
| **Ц1.** Здатність використовувати комп’ютерне системне та прикладне ПЗ, цифрове обладнання, мобільні застосунки, мережу Інтернет під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей | **Ц1.З1**. Види та функціонал персональних комп’ютерів та мобільних пристроїв **Ц1.З2**.Порядок застосування операційної системи комп’ютера і мобільного пристрою  **Ц1.З3**.Професійні цифрові застосунки, які застосовуються під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей  **Ц1.З4**.Порядок роботи в мережі Інтернет | **Ц1.У1**.Використовувати персональні комп’ютери та мобільні пристрої під час виконання посадових обов’язків;  **Ц1.У2**. Змінювати налаштування застосунків | **Ц1.К1**.Інформувати у відповідності до розподілу обов’язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або ПЗ | **Ц1.В1**.Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ц2.** Здатність добирати, опрацьовувати і зберігати цифрові дані (контент) | **Ц2.З1**.Способи пошуку, критичного оцінювання та перевірки, опрацювання та зберігання цифрових даних | **Ц2.У1**. Застосовувати способи пошуку, фільтрування, критичного оцінювання, перевірки, опрацювання і зберігання цифрових даних | **Ц1.К1**.Інформувати у відповідності до розподілу обов’язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або ПЗ | **Ц1.В1**.Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності) |
| **Ц3.** Здатність створювати і редагувати цифрові дані (контент) | **Ц3.З1**.Можливості та способи використання обладнання та ПЗ для створення та редагування цифрового контенту  **Ц3.З1**.Формати даних, їх особливості, переваги і недоліки (обмеження) | **Ц3.У1**.Створювати цифрові дані (контент) та редагувати їх під час виконання посадових обов’язків, виконання завдань із застосуванням встановлених форматів даних | **Ц1.К1**.Інформувати у відповідності до розподілу обов’язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або ПЗ | **Ц1.В1**.Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності) |
| **Ц4.** Здатність обмінюватись цифровими даними (контентом) | **Ц4.З1**.Засоби цифрового зв’язку  **Ц4.З2.** Формати даних при обміні інформацією під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей | **Ц4.У1**.Використовувати засоби цифрового зв’язку | **Ц4.К1.**Складати та узгоджувати з кореспондентами план (графік) комунікацій  **Ц4.К1.** Інформувати у відповідності до розподілу обов’язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі засобів цифрового зв’язку, форматів обміну даними та правил інформаційного обміну | **Ц1.В1**.Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності) |
| **Ц5.** Здатність захищати | **Ц5.З1**.Ризики та загрози при використанні | **Ц5.У1**.Дотримуватись правил кібергігієни, захисту | **Ц5.К1**.Інформувати у відповідності до | **Ц5.В1**.Самостійно дотримуватись вимог |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | комп’ютери, мобільні пристрої, цифрові дані (контент) | комп’ютерів, цифрових пристроїв і ПЗ  **Ц5.З2**. Вимоги кібергігієни  **Ц5.З3**.Порядок дій при виявленні несанкціонованого втручання  **Ц5.З4**. Правила захисту персональних даних | даних та безпеки комп’ютерів, цифрових пристроїв ПЗ  **Ц5.У2**.Виявляти несанкціоноване втручання | розподілу обов’язків та посадової інструкції про виявлені несанкціоновані втручання та порушення правил кібергігієни | кібергігієни при використанні цифрових пристроїв |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Б.** Ведення обліку ветеранів війни та членів їх сімей в адміністративн о- територіальній одиниці/ територіальній громаді | **Б1.** Здатність застосовувати у професійній діяльності НПА щодо гарантій соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей | **Б1.З1.** НПА, що  регулюють професійну діяльність у сфері надання послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранів війни та членів їх сімей  **Б1.З2.** Державні стандарти у наданні соціальних  послуг в Україні  **Б1.З3.** Норми законодавства України щодо захисту персональних даних  **Б1.З4.** Міжнародні стандарти прав людини, положення Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, а також практики Європейського суду з прав людини; надання публічних (електронних публічних послуг) | **Б1.У1.** Аналізувати та застосовувати у професійній діяльності НПА, щодо підтримки ветеранів війни та членів їх сімей  **Б1.У2.** Користуватися цифровими засобами комунікації для отримання, зберігання та обробки інформації  **Б1.У3.** Аналізувати професійну інформацію та формувати конструктивні висновки  **Б1.У4.**Планувати діяльність | **Б.K1.** Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації  **Б.K2.** Організовувати комунікативну взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях  **Б.К3.** Алгоритмізувати власні дії залежно від умов і цілей спілкування та взаємодії з іншими державними органами, установами та організаціями  **Б.К4.** Обробляти інформацію на когнітивному рівні, трансформувати її у нові тексти, що втілюються у письмовому і  в усному мовленні  **Б.К5.** Забезпечувати перегляд, пошук, аналіз та відбір інформації; накопичувати та упорядковувати її  у структурованому | **А.В2.** Застосовувати навички самоорганізації та результативності у роботі  **Б.В1.** Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **А.В8.** Дотримуватись правил ділового етикету  **Б.В3.** Дотримуватись правил ділового спілкування  **А.В1.** Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету  **Б. В5.** Формувати власну громадянську |
| **Б2.** Здатність працювати з різними джерелами інформації, виокремлювати головне та оформляти записи | **Б2.З1.** Джерела та методи збору інформації та її узагальнення  **Б2.З2.** Прийоми аналізу інформації, структурування та систематизація даних у | **Б2.У1.** Застосовувати засоби отримання інформації, її обробки та зберігання та вносити відповідні відомості до Єдиного державного реєстру ветеранів війни  **Б2.У2.** Застосовувати |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | різними формами про ветеранів війни та членів їх сімей, вести реєстр в адміністративно- територіальній одиниці/ територіальній громаді | різних формах документів  **Б2.З3.** Процедури фіксування та збереження інформації  **Б2.З4.** Стандарти інформаційної безпеки, передачі та зберігання, захисту інформації від несанкціонованого доступу  **Б2.З5.** Основи інформаційної культури та цифрової грамотності | прийоми критичного мислення для формування власних висновків та рішень  **Б2.У3.** Виокремлювати важливу інформацію у процесі взаємодії з іншими державними органами, установами та організаціями  **Б2.У4.** Використовувати електронні, автоматизовані та інформаційні бази даних та реєстрів  **Б2.У5.** Використовувати цифрові інструменти  **Б2.У6.** Вживати заходи реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про ветеранів війни та членів їх сімей, матеріали в засобах масової інформації  **Б2.У7.** Вести облік/реєстр ветеранів війни та членів їх сімей в адміністративно- територіальній одиниці/ територіальній громаді | середовищі  **Б.К6.** Забезпечувати поширення та обмін даними за допомогою цифрових технологій  **Б.К7.** Збирати та обробляти персональні дані з дотриманням вимог НПА України | позицію (культуру) високого рівня |
| **В.** Проведення оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх | **В1.** Здатність визначати та оцінювати індивідуальні потреби ветеранів | **В1.З1.** Порядок оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до віку, статі та | **В1.У1.** Ідентифікувати, збирати та узагальнювати дані для визначення потреб ветеранів війни та членів їх сімей при зверненні за | **В.К1.** Комунікувати із надавачами у сфері адміністративних та соціальних послуг, із представниками органів | **В.В1.** Виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами та особливостями |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| сімей | війни та членів їх сімей відповідно до віку, статі та матеріального стану | матеріального стану  **В1.З2.** Державні стандарти соціальних послуг | конкретною соціальною послугою, при взаємодії з іншими суб’єктами надання соціальних послуг  **В1.У2.** Дотримуватися принципів об’єктивності, достовірності, валідності під час збору інформації в процесі оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей  **В1.У3.** Залучати інших спеціалістів до оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей і володіти усією інформацією, зібраною в процесі оцінки потреб  **В1.У4.** Дотримуватися державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи  **В1.У5.** Аналізувати дані, отримані під час збору інформації та формулювати обгрунтовані висновки щодо задоволення базових потреб ветеранів війни та членів їх сімей  **В1.У6.** Вести документацію з оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей з ознаками складних життєвих обставин | виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей  **В.K2.** Надавати інформацію відповідно до вимог НПА  **В.К3.** Використовувати мовні і позамовні засоби комунікації у службовій діяльності під час спілкування із різними категоріями громадян  **В.К4.** Організовувати взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо  **В.K5.** Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної | фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей  **В.В2.** Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **Б.В1.** Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **В.В5.** Проявляти громадянську позицію та приймати рішення відповідно до НПА  **В.В7.**  Дисциплінованість та високий рівень |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **В1.У7.** Застосовувати комунікативні техніки дослідження інтересів/потреб ветеранів війни та членів їх сімей  **В1.У8.** Застосовувати індивідуальний підхід до кожного ветерана війни, члена його сім’ї  **В1.У9.** Проводити моніторинг потреб ветеранів війни та членів їх сімей за допомогою засобів інформаційно- комунікаційних систем  **В1.У10.** Виходити з пропозиціями до суб’єктів надання публічних послуг щодо оновлення і перегляду актів індивідуальної оцінки потреб чи державних стандартів надання соціальних послуг з урахуванням потреб ветеранів війни та членів їх сімей | комунікації  **В.К6.** Враховувати гендерні аспекти комунікації, особливості спілкування з дітьми та підлітками  **В.К7.** Спілкуватись із застосуванням технік активного слухання  **В.К8.** Аналізувати, критично оцінювати, перевіряти надійність джерел даних та достовірність інформації  **В.К9.** Забезпечувати захист персональних даних та приватність комунікації | відповідальності за виконання поставлених завдань  **А.В8.** Дотримуватись правил ділового етикету  **Б.В3.** Дотримуватись правил ділового спілкування  **А.В1.** Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету |
| **В2.** Здатність виявляти, аналізувати та оцінювати проблеми/потреби ветеранів війни та членів їх сімей, | **В2.З1.** Особливості потреб ветеранів війни, та членів їх сімей  **В2.З2.** Технології комплексного визначення індивідуальних потреб ветеранів війни та членів | **В2.У1.** Ідентифікувати та оцінювати потреби ветеранів війни та членів їх сімей, оцінювати фактори середовища та близького оточення, що впливають на поведінку зазначених осіб |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | зокрема з ознаками складних життєвих обставин під час їх прийому чи відвідування за місцем перебування | їх сімей,  **В2.З3.** Алгоритм оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей, із врахуванням умов життєвих обставин  **В2.З4.** Особливості потреб дітей та підлітків  **В2.З5.** Критерії оцінки індивідуальних потреб ветеранів війни та членів їх сімей в соціальних послугах та соціальній допомозі відповідно до норм законодавства  **В2.З6.** Порядок оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей  **В2.З7.** Ознаки складних життєвих обставин та особливості їх застосування  **В2.З8.** Заходи реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про таких ветеранів війни та членів їх сімей, матеріали в засобах масової | **В2.У2.** Досліджувати актуальні проблеми ветеранів війни та членів їх сімей  **В2.У3.** Визначати індивідуальні потреби ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до життєвих обставин  **В2.У4.** Вести документацію з оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей, з ознаками складних життєвих обставин  **В2.У5.** Збирати, узагальнювати та аналізувати кількісні та якісні дані щодо наявності на відповідних територіях ветеранів війни та членів їх сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, щодо їхніх потреб у соціальних послугах  **В2.У6.** Пропонувати заходи щодо усунення негативних соціальних явищ |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | інформації  **В2.З9.** Техніки, інструменти пошуку можливих альтернативних способів вирішення проблем |  |  |  |
| **В3.** Здатність встановлювати причини негативних соціальних явищ, які призводять до порушення здоров'я, благополуччя, гармонійних взаємин в суспільстві, зумовлюють соціальну ізоляцію, пригнічення, маргіналізацію ветеранів війни та членів їх сімей | **В3.З1.** Законодавчі та НПА у сфері захисту прав дітей, гендерної рівності, протидії насилля в сім’ї, профілактики негативних соціальних явищ, правопорушень  **В3.З2.** Сутність, види, форми, методи, переваги та ризики профілактики негативних соціальних явищ та мінімізації їх наслідків  **В3.З3.** Причини негативних соціальних явищ  **В3.З4.** Зовнішні та/або внутрішні чинники, що зумовлюють потрапляння у складні життєві обставини  **В3.З5.** Механізм виявлення ветеранів війни та членів їх сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають високий ризик | **В3.У1.** Використовувати навички спілкування, а саме: почуттям прис, сприймати; проявляти турботу; прийняттям поглядів інших людей; співпереживанням; щирістю; виявленням взаємоповаги  **В3.У2.** Визначати чинники, що впливають на вибір альтернативних рішень  **В3.У3.** Використовувати засоби цифрової трансформації |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | потрапляння в такі обставини |  |  |  |
| **В4.** Здатність визначати перелік необхідних соціальних послуг, форм і методів соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей, відповідно до їх потреб | **В4.З1.** Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг  **В4.З2.** Державні стандарти надання соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей  **В4.З3.** Форми і методи соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей  **В4.З4.** Новітні підходи до соціальної роботи, надання соціальних і реабілітаційних послуг ветеранам війни та членам їх сімей  **В4.З5.** Порядок взаємодії суб’єктів системи надання соціальних послуг | **В4.У1.** Аналізувати зміст та результати розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг, виявлені потреби у послугах, зокрема тих, що можуть надаватися екстрено (кризово)  **В4.У2**. Визначати перелік соціальних послуг  **В4.У3.** Надавати пропозиції керівнику установи, органу місцевого самоврядування щодо необхідності надання соціальних послуг для прийняття відповідного рішення  **В4.У4.** Збирати та обробляти статистичні, адміністративні, оперативні дані про потреби ветеранів війни та членів їх сімей, про діяльність суб’єктів надання послуг та їх кількість |
| **Г.**  Інформування з питань: правової, психологічної допомоги; забезпечення | **Г1.** Здатність інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів війни та | **Г1.З1.** Норми програмних документів державного, регіонального та місцевого рівня  **Г1.З2**. Основні методи та форми інформування ветеранів війни та членів | **Г1.У1.** Інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів війни та членів їх сімей | **В.K5.** Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації  **Г.К1.** Використовувати | **В.В1.** Виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами та особливостями фізичного й емоційного стану |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| протезними виробами та допоміжними засобами реабілітації; медичної реабілітації; соціальної, професійної адаптації; сприяння зайнятості; отримання житла; забезпечення розвитку спорту ветеранів війни та членів їх сімей; вшанування пам’яті ветеранів війни | членів їх сімей | їх сімей щодо публічних соціальних послуг |  | техніки встановлення комунікативного контакту, діагностики співрозмовника, встановлення довірчих відносин у процесі службової діяльності  **Г.К3.** Використовувати техніки активного слухання, нейтралізації негативного комунікативного впливу, розпізнання й упередження маніпуляцій у спілкуванні  **В.К4.** Організовувати взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо  **Г.К4.** Формувати судження, що враховують соціальні, етичні аспекти | ветеранів війни та членів їх сімей  **В.В2.** Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **Б.В1.** Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **Б. В5.** Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня  **Г.В1.** Забезпечувати проактивне надання послуги  **А.В1.** Дотримуватись законодавчих норм та етичних |
| **Г2.** Здатність проводити інформаційно- роз’яснювальну роботу щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг | **Г2.З1** Основні методи та форми інформування та консультування ветеранів війни та членів їх сімей  **Г2.З2**. Законодавчі норми, Державні стандарти надання соціальних послуг  **Г2.З3.** Основи психології людини та соціально- психологічні аспекти допомоги ветеранам війни та членам їх сімей  **Г2.З4.** Специфіка міжособистісного спілкування | **Г2.У1.** Використовувати психологічну та комунікативну техніки у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей  **Г2.У2.** Розробляти нові методики для роботи з ветеранами війни та членами їх сімей  **Г2.У3.** Здійснювати комунікацію з ветеранами війни та членами їх сімей,  враховувати їх потреби  **Г2.У4.** Застосовувати навички міжособистісної взаємодії  **Г2.У5.** Добирати відповідні форми і методи соціальної профілактики для проведення інформаційно- роз’яснювальної роботи  **Г2.У6.** Консультувати, інформувати ветеранів війни та членів їх сімей про їх права та наслідки порушень прав інших людей  **Г2.У7.** Консультувати та інформувати ветеранів війни та членів їх сімей про можливості соціального |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | захисту, наявні в громаді соціальні послуги і особливості надання таких послуг у відповідності до індивідуальних потреб та законодавства України  у формі, доступній для сприйняття особами  з особливими потребами  **Г2.У8.** Застосовувати нормативно-правові акти, дія яких спрямована на забезпечення інтересів і потреб ветеранів війни та членів їх сімей  **Г2.У9.** Інформувати про можливості, права, гарантії, пільги, публічні послуги, якими ветерани війни та члени їх сімей можуть скористатись, умови і порядок їх надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров’я  **Г2.У10.** Використовувати різні канали комунікації для інформування щодо доступних для ветеранів війни та членів їх сімей сервісів, пільг, соціальних гарантій, систем допомоги, кроків для їх отримання | **Г.К5.** Використовувати форми індивідуального і групового спілкування, у тому числі дистанційного за допомогою засобів електронної комунікації  **Г.К6.** Застосовувати адресний та індивідуальний підхід у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей та дотримуватися конфіденційності  **Г.К7**. Застосовувати засоби цифрового зв'язку; поширювати дані та обмінюватись даними, інформацією з дотриманням принципу конфіденційності | принципів, професійного та мережевого етикету |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Д**. Здійснення посередництва, представництв а інтересів ветеранів війни та членів їх сімей | **Д1.** Здатність налагоджувати комунікації між ветеранами війни, членами їх сімей та суб’єктами надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг | **Д1.З1.** Правила ділового мовлення, спілкування та ведення переговорів  **Д1.З2.** Принципи професійної етики  **Д1.З3.** Порядок взаємодії суб’єктів системи надання соціальних послуг  **Д1.З4.** Основи управління конфліктами  **Д1.З5.** Законодавчі та НПА щодо надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг  **Д1.З6.** Вимоги до процедури перенаправлення | **Д1.У1.** Встановлювати зв’язки та організовувати співпрацю для надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг  **Д1.У2.** Проводити роботу із запобігання та вирішення конфліктів  **Д1.У3.** Роз’яснювати ветеранам війни та членам їх сімей про їхні права, гарантії, процедури надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг  **Д1.У4.** Визначати коло суб’єктів, яких необхідно залучити для надання соціальних послуг/прийняття рішень відповідно до потреб ветеранів війни та членів їх сімей, з урахуванням вимог законодавства, повноважень та системи надання соціальних послуг у територіальній громаді  **Д1.У5.** Перенаправляти ветеранів війни та членів їх сімей до суб’єктів надання послуг відповідно до їх потреб, у тому числі для отримання спеціалізованих | **Д.К1.** Комунікувати із ветеранами війни, членами їх сімей, суб’єктами надання послуг  **Д.K2.** Використовувати посилання (відсилки) на необхідні НПА **Д.К3.** Взаємодіяти з ветеранами війни та членами їх сімей, в тому числі, з використанням цифрових технологій  **Д.К4.** Організовувати комунікативні заходи з фахівцями служб, організацій, підприємств, органів, закладів, установ, суб’єктів надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей  **Д. К5.** Обирати та користуватись цифровими технологіями, що забезпечують комунікацію та | **В.В1.** Виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами та особливостями фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей  **В.В2.** Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **Б.В1.** Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **Б. В5.** Формувати власну громадянську позицію (культуру) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | послуг  **Д1.У6.** Взаємодіяти з суб’єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно- територіальної одиниці або територіальної громади допомогу ветеранам війни та членам їх сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах  **Д1.У7.** Надавати допомогу ветеранам війни та членам їх сімей у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів | можливість візуалізації інформації | високого рівня |
| **Д2.** Здатність опрацьовувати інформацію щодо надання публічних (електронних публічних) послуг ветеранам війни та членам їх сімей | **Д2.З1.** Джерела та методи збору інформації для оцінки надання послуг  **Д2.З2.** Знання нормативно-правових актів щодо суб’єктів надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг  **Д2.З3.** Показники надання | **Д2.У1.** Визначати спільно з надавачами послуг короткострокові та середньострокові цілі роботи з ветеранами війни та членами їх сімей  **Д2.У2.** Аналізувати дані, отримані під час збору інформації та формулювати висновки про ступінь |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | послуги та критерії оцінки якості надання послуги | задоволення базових потреб ветеранів війни та членів їх сімей  **Д2.У3.** Готувати пропозиції щодо удосконалення системи надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей та подавати їх керівництву установи, органу місцевого самоврядування  **Д2.У4.** Здійснювати моніторинг надання соціальних послуг та оцінку їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг  **Д2.У5.** Відповідати на скарги щодо якості наданих послуг |  |  |
| **Е.** Здійснення супроводу ветеранів війни та членів їх сімей, які потребують підтримки (допомоги) | **Е1.** Здатність надавати допомогу ветеранам війни та членам їх сімей в оформленні документів, запитів до відповідних інстанцій, заяв для отримання відповідних послуг | **Е1.З1.** Порядок оформлення документів, необхідних для отримання відповідних послуг  **Е1.З2.** Порядок організації надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг  **Е1.З3.** Механізм оскарження результатів надання послуг  **Е1.З4.** Система суб’єктів надання публічних | **Е1.У1.** Документувати наявну інформацію про публічні (електронні публічні), соціальні послуги  **Е1.У2.** Дотримуватися вимог конфіденційності особистої інформації, персональних даних осіб  **Е1.У3.** Допомагати у поданні заяви про надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг  **Е1.У4.** [Аналізувати](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7) ефективність прийнятих | **Е.К1.** Адаптувати стратегії комунікації до конкретної особи  **Д.К1.** Комунікувати із ветеранами війни, членами їх сімей, суб’єктами надання послуг  **Е.K2.** Виявляти комунікативну толерантність, застосовувати прийоми подолання бар’єрів у спілкуванні, | **Е.В1.** Дотримуватись принципу доброчесності  **А.В1.** Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету  **В.В2.** Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | (електронних публічних), соціальних послуг у територіальній громаді/районі/ області  **Е1.З5.** Класифікатор соціальних послуг | рішень | враховувати гендерні аспекти міжособистісного спілкування  **Е.K3.** Використовувати сучасні цифрові та інформаційно- комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти  **Е.К4.** Застосовувати техніку переконливої комунікації, мовленнєво-логічне доведення інформації, прийоми нейтралізації заперечень  **Е.К5.** Застосовувати принцип цілепокладання у спілкуванні з урахуванням фактора адресату, реальних умов і обставин комунікації, прогнозування цілей іншої сторони, спостереження за ходом спілкування та своєчасна корекція власного сценарію | ветеранів війни та членів їх сімей  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **Б.В1.** Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **Б. В5.** Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня  **А.В8.** Дотримуватись правил ділового етикету  **Б.В3.** Дотримуватись правил ділового спілкування |
| **Е2.** Здатність представляти інтереси ветеранів війни та членів їх сімей в установах та організаціях в межах повноважень в порядку визначеному законодавством (за потреби) | **Е2.З1.** Порядок взаємодії із суб’єктами соціального захисту населення та іншими надавачами публічних (електронних публічних), соціальних послуг  **Е2.З2.** Алгоритм та вимоги до процедури перенаправлення  **Е2.З3.** Підстави та вимоги для надання послуг із представлення інтересів ветеранів війни та членів їх сімей в установах, організаціях та підприємствах різних форм власності в межах повноважень  **Е2.З4.** Порядок публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни, та членам їх сімей | **Е2.У1.** Представляти, в межах компетенції, інтереси ветеранів війни та членів їх сімей в установах, організаціях та підприємствах різних форм власності  **Е2.У2.** Перенаправляти ветеранів війни та членів їх сімей, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги до інших надавачів таких послуг для якісного вирішення питань  **Е2.У3.** Надавати першу психологічну та медичну допомогу |
| **Е3.** Здатність розробляти план соціального | **Е3.З1.** Класифікація потреб ветеранів війни та | **Е3.У1.** Вирішувати питання ветеранів війни та членів їх сімей щодо професійної |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | супроводу за участі ветеранів війни та членів їх сімей, які потребують підтримки та відповідно до їх потреб з питань професійної адаптації, психологічної допомоги, ветеранського спорту, медичної реабілітації | членів їх сімей  **Е3.З2.** Перелік та порядок надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, державні стандарти соціальних послуг  **Е3.З3.** Загальні підходи щодо організації та надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу  **Е3.З4.** Принципи надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу  **Е3.З5.** Підстави для припинення надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу  **Е3.З6.** Механізм оцінки дотримання стандартів публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу | адаптації, психологічної допомоги, ветеранського спорту, медичної реабілітації  **Е3.У2.** Залучати ветеранів війни та членів їх сімей до програм соціальної інтеграції, соціальної та професійної адаптації  **Е3.У3.** Залучати надавачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно- приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) в межах повноважень  **Е3.У4**. Використовувати різні техніки удосконалення (розширення) розуміння ветеранами війни та членами їх сімей власних інтересів (потреб)  **Е3.У5.** Розробляти алгоритм дій/ умовну дорожню карту для сприяння реалізації соціальних гарантій/ реінтеграції ветеранів війни та членів їх сімей  **Е3.У6.** Надавати роз’яснення необхідності отримання консультації юриста |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | (адвоката) чи іншого експерта відповідно до потреб ветеранів чи членів їх сімей  **Е3.У7.** Вести облік публічних (електронних публічних), соціальних послуг, які надаються у ході здійснення соціального супроводу  **Е3.У8.** Використовувати ресурси під час організації надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу  **Е3.У9.** Використовувати індивідуальні і групові форми соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги  **Е3.У10.** Запобігати виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню ветеранів та членів їх сімей в такі обставини  **Е3.У11.** Вживати заходів щодо подолання ветеранами війни та членами їх сімей складних життєвих обставин |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Е3.У12.** Мінімізувати негативні наслідки складних життєвих обставин, підтримувати ветеранів війни та членів їх сімей,  їх соціальний статус та спонукати до активної участі у житті громади |  |  |
| **Е4.** Здатність надавати психосоціальну підтримку ветеранам війни та членам їх сімей | **Е4.З1.** Методи встановлення контакту із ветеранами війни та членами їх сімей  **Е4.З2.** Правила взаємодії із ветеранами війни та членами їх сімей з особливими потребами (залежність, інвалідність, ПТСР тощо)  **Е4.З3.** Методи підтримання професійних довірчих відносин з ветеранами війни та членами їх сімей, які мають різні особливості | **Е4.У1.** Проводити психосоціальну підтримку згідно з професійною компетентністю  **Е4.У2.** Взаємодіяти з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо)  **Е4.У3.** Підтримувати довірливі відносини з потенційними отримувачами публічних (електронних публічних), соціальних послуг з урахуванням їх культурних, вікових та інших особливостей  **Е4.У4.** Застосовувати психодіагностику та психоедукацію (вміти |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | пояснити і донести до ветеранів війни та членів їх сімей необхідну інформацію про психічне здоров'я, психологічні негаразди та їх наслідки для особистості) |  |  |
| **Е5.** Здатність проводити заходи, спрямовані на формування соціально- позитивних ціннісних орієнтацій ветеранів війни та членів їх сімей | **Е5.З1.** Основи ділового спілкування  **Е5.З2.** Соціально- культурні, соціально- психологічні, психолого- педагогічні основи міжособистісної взаємодії  **Е5.З3.** Правила професійної етики, зокрема деонтології  **Е5.З4.** Потенціал громади з подолання нестандартних  (кризових) ситуацій  **Е5.З5.** Технологія ведення випадку  **Е5.З6.** Методологія планування  **Е5.З7.** Основи розробки та оформлення індивідуальних програм зайнятості, професійного розвитку та саморозвитку, навчання протягом життя  **Е5.З8.** Державні стандарти надання | **Е5.У1.** Організовувати та проводити зустрічі, мережеве спілкування  **Е5.У2.** Підвищувати рівень участі ветеранів війни та членів їх сімей у тренінгах, дискусіях, круглих столах, семінарах, лекціях, громадських консультаціях та інших заходах  **Е5.У3.** Організовувати та забезпечувати роботу груп самодопомоги та взаємопідтримки  **Е5.У4.** Розробляти спільно з ветеранами війни та членами їх сімей індивідуальних програм зайнятості, професійного розвитку та саморозвитку, навчання протягом життя  **Е5.У5.** Стимулювати соціальну активність ветеранів війни та членів їх сімей шляхом організації публічних заходів, масових акцій, просвітницьких та |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | соціальних послуг | навчальних заходів, надання консультацій  **Е5.У6.** Організовувати та забезпечувати групи підтримки та самодопомоги, сприяти створенню клубів, об’єднань, служб з надання допомоги з використанням методу «рівний-рівному»  **Е5.У7.** Залучати громадські організації, творчі спілки, волонтерів, окремих громадян тощо до культурно-освітньої, профілактично-виховної, спортивно-оздоровчої та інших видів роботи з  ветеранами війни та членами їх сімей  **Е5.У8.** Розширювати бачення ветеранів війни та членів їх сімей щодо можливих альтернативних способів вирішення проблем, аналізувати відповідність наслідків таких альтернатив інтересам та потребам ветеранів війни та членів їх сімей  **Е5.У9.** Виявляти особистий потенціал ветеранів війни та членів їх сімей для вирішення проблем, які |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | пов’язані із складною життєвою ситуацією  **Е5.У10.** Забезпечувати залучення потенціалу громади, внутрішніх та зовнішніх ресурсів для формування ефективної системи підтримки ветеранів війни та членів їх сімей |  |  |
| **Є.** Проведення інформаційно- просвітницької роботи, спрямованої на профілактику та призупинення розвитку психічних та поведінкових розладів, формування умінь самооцінки стану психічного здоров’я та навичок його підтримання | **Є1.** Здатність організовувати та проводити заходи з профілактики негативних соціальних явищ, які порушують нормальну життєдіяльність ветеранів війни та членів їх сімей у адміністративно- територіальній одиниці/ територіальній громаді | **Є1.З1.** Теорія та методи оцінювання в соціально- профілактичній роботі з ветеранами війни та членами їх сімей  **Є1.З2.** Типи та характеристики отримувачів соціальних послуг, особливості соціально-профілактичної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей  **Є1.З3.** Види складних життєвих обставин, причини їх виникнення, основний вплив на сімейну динаміку, основні потреби у соціальних послугах  **Є1.З4.** Сучасні методи та методики проведення діагностики складної життєвої обставини | **Є1.У1.** Аналізувати життєву ситуацію ветеранів війни та членів їх сімей шляхом проведення інтерв’ю, спостереження, застосування методів діагностики тощо у відповідності до нормативно-правових документів та інструкцій  **Є1.У2.** Проводити індивідуальне опитування ветеранів війни та членів їх сімей з метою з’ясування їх стану і оцінки складних життєвих обставин, факторів безпеки ризику та захисних факторів  **Є1.У3.** Розпізнавати ознаки наявності проблем у сім’ї, які можуть призвести до виникнення або загострення складних життєвих обставин | **В.К1.** Комунікувати із надавачами у сфері адміністративних та соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей  **Є.K2.** Використовувати прямі посилання на норми законодавства при обґрунтуванні висновків  **Е.K3.** Використовувати сучасні цифрові та інформаційно- комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти  **В.К4.** Організовувати | **А.В8.** Дотримуватись правил ділового етикету  **Б.В3.** Дотримуватись правил ділового спілкування  **В.В2.** Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **Б.В1.** Дотримуватись |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | отримувачів соціальних послуг  **Є1.З5**. Підходи та критерії визначення складних життєвих обставин | **Є1.У4.** Виявляти фактори, що можуть спричинити насилля в сім’ї | взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо  **Є.К4.** Використосувати ефективні способи встановлення, підтримання, й своєчасного закінчення комунікативного контакту  **Є.К5.** Організовувати комунікативну взаємодію, обирати оптимальні засоби комунікативного впливу на співрозмовника й нейтралізації у разі необхідності негативних проявів мовленнєвої культури | вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **Б. В5.** Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня |
| **Є2.** Здатність надавати першу психологічну допомогу та використовувати методи розмовної терапії у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей | **Є2.З1.** Методологія запровадження та залучення ветеранів війни та членів їх сімей до використання програми MARTA  **Є2.З2.** Принципи надання першої психологічної допомоги  **Є2. З3.** Порядки та критерії моніторингу та оцінки діяльності суб’єктів надання психологічних послуг | **Є2.У1.** Застосовувати та використовувати у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей програму MARTA  **Є2.У2**. Застосовувати технології надання першої психологічної допомоги та методи розмовної терапії у роботі, щоб допомогти  ветеранам війни та членам їх сімей навчитися краще справлятися з життєвими проблемами |
| **Ж.**  Формування пропозиції | **Ж1.** Здатність здійснювати моніторинг стану | **Ж1.З1.** Показники якості надання публічних (електронних публічних), | **Ж1.У1.** Оцінювати якість надання публічних (електронних публічних), | **Ж.К1.** Комунікувати із надавачами публічних (електронних | **А.В8.** Дотримуватись правил ділового |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| щодо можливостей удосконалення діяльності територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів війни та членів їх сімей, активного їх залучення до життя територіальної громади та з метою всебічної реалізації особистого потенціалу та відповідного внеску в розвиток територіальної громади, регіону та суспільства в цілому | виконання органами виконавчої влади та місцевого самоврядування заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей | соціальних послуг  та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей  **Ж1.З2.** Методи кількісної оцінки якості надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей  **Ж1.З3.** Принципи та правила проведення опитування населення  **Ж1.З4.** Методи обробки даних емпіричних досліджень, надання їх в числовій, табличній, графічній та інших формах | соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей  **Ж1.У2.** Проводити опитування, анкетування отримувачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг щодо їх якості  **Ж1.У3.** Аналізувати та оцінювати процес і результати реалізації ветеранської політики на місцевому та регіональному рівнях  **Ж1.У4.** Збирати, узагальнювати та аналізувати дані щодо:   * надавачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг; * їхніх ресурсів для надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг відповідно до визначених потреб; * якості, повноти, доступності та відповідності наявних публічних (електронних публічних), соціальних послуг потребам | публічних), соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей, підтримання корпоративної культури  **Е.K3.** Використовувати сучасні цифрові та інформаційно- комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти  **Є.К4.** Використосувати ефективні способи встановлення, підтримання, й своєчасного закінчення комунікативного контакту  **Ж.К2.** Алгоритмізувати власні дії залежно від умов і цілей спілкування  **Ж.K3.** Враховуючи висновки, використовувати прямі посилання на норми | етикету  **Б.В3.** Дотримуватись правил ділового спілкування  **В.В2.** Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей  **Б.В2.** Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету  **Б.В1.** Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією  **Б. В5.** Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | отримувачів цих послуг;  - організаційної спроможності територіальної громади у забезпеченні ветеранів війни та членів їх сімей публічними (електронними публічними), соціальними послугами | законодавства  **Е.К4.** Застосовувати техніку переконливої комунікації, мовленнєво-логічне доведення інформації, прийоми нейтралізації заперечень |  |
| **Ж2.** Здатність формувати пропозиції з питань підтримки та захисту прав і свобод ветеранів війни та демобілізованих осіб | **Ж2.З1.** Нормативно- правові акти щодо ветеранської політики, спрямовані на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей в частині переходу від військової служби до цивільного життя  **Ж2.З2.** Пріоритети ветеранської політики у сфері надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях  **Ж2.З3.** Державні стандарти соціальних послуг  **Ж2.З4.** Сутність, інструменти та механізми реалізації ветеранської політики на | **Ж2.У1.** Аналізувати і оцінювати стан виконання органами виконавчої влади та місцевого самоврядування заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей  **Ж2.У2.** Готувати пропозиції з підвищення ефективності реалізації ветеранської політики на державному, регіональному та місцевому рівнях та на рівні надавачів послуг  **Ж2.У3.** Дотримуватися вимог законодавчих та нормативних актів у сфері реалізації ветеранської політики |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях  **Ж2.З5.** Проєкти та програми, спрямовані на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей для забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя  **Ж2.З6.** Соціальна інклюзія: сутність та механізми  **Ж2.З7.** Основи автоматизації та модернізації засобів та технологій соціальної підтримки ветеранів війни та членів їх сімей на індивідуальному/ груповому рівнях, в тому числі у межах адміністративно- територіальної одиниці/ територіальної громади в межах повноважень  **Ж2.З8.** Соціальний захист ветеранів війни та членів їх сімей зв'язок з ветеранською політикою, чинники формування |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | системи надання послуг та їх елементи |  |  |  |
| **Ж3.** Здатність формувати пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей в адміністративно- територіальній одиниці/ територіальній громаді, що включаються до прогнозних і програмних документів соціально- економічного розвитку територіальної громади (стратегія розвитку територіальної громади, програма соціально- економічного розвитку, місцеві | **Ж3.З1.** Регіональні особливості соціально- економічного розвитку, соціальної структури населення в межах адміністративно- територіальної одиниці  **Ж3.З2.** Основні методи підвищення якості та ефективності надання адміністративних та соціальних послуг  **Ж3.З3.** Культурні, національні, регіональні особливості побуту, сімейного виховання, національні традиції  **Ж3.З4.** Національний та зарубіжний досвід практичної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей  **Ж3.З5.** Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг | **Ж3.У1.** Вносити пропозиції органам виконавчої влади та місцевого самоврядування в частині забезпечення потреб ветеранів війни та членів їх сімей у послугах під час розробки стратегії розвитку територіальної громади, плану заходів з реалізації стратегії розвитку територіальної громади, програми економічного і соціального розвитку територіальної громади, інших місцевих цільових програм  **Ж3.У2.** Формувати з урахуванням актуальних потреб пропозиції щодо коригування прогнозних та програмних документів економічного і соціального розвитку територіальної громади, включення заходів, спрямованих на забезпечення ветеранів війни та членів їх сімей, які |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | цільові програми) |  | проживають на територіальній громаді громади публічними (електронними публічними), соціальними послугами  **Ж3.У3.** Формувати пропозиції щодо реалізації потенціалу ветеранів війни та членів їх сімей у розвитку територіальної громади, суспільства, сприяння ефективній їх інтеграції в громаду  **Ж3.У4.** Взаємодіяти із суб’єктами надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг щодо розроблення та виконання програм надання таких послуг за результатами визначення потреб ветеранів війни та членів їх сімей адміністративно- територіальної одиниці/ територіальної громади |  |  |
| **Ж4.** Здатність формувати пропозиції щодо залучення до надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг | **Ж4.З1.** Порядок взаємодії з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей / видів економічної діяльності), налагодження взаємодії державних/ | **Ж4.У1.** Залучати до надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, заклади освіти, охорони здоров’я, соціального обслуговування, |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ветеранам війни та членам їх сімей послуг недержавного сектору | недержавних (наприклад, релігійних, комерційних), громадських організацій на основі соціального, державно-приватного партнерства  **Ж4.З2.** Законодавчі та нормативно-правові акти щодо суб’єктів соціального захисту та надавачів послуг  **Ж4.З3.** Алгоритм координування послуг та вимоги до процедури перенаправлення  **Ж4.З4.** Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення | громадські організації  **Ж4.У2.** Організувати роботу по залученню інститутів громадянського суспільства, волонтерів та інших зацікавлених сторін для створення умов з життєзабезпечення ветеранам війни та членам їх сімей, формування в суспільстві шанобливого ставлення до ветеранів війни  **Ж4.У3.** Організувати міжвідомчу взаємодію з метою реалізації потреб отримувачів для створення умов з життєзабезпечення ветеранів війни та членів їх сімей публічних (електронних публічних), соціальних послуг  **Ж4.У4.** Формування пропозицій щодо здійснення співробітництва територіальних громад, перепрофілювання закладів, організацій і установ, що функціонують на території громади, для забезпечення надання соціальних послуг, залучення коштів з державного та місцевих бюджетів, інших джерел, не |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | заборонених законодавством  **Ж4.У5.** Залучати надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно- приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) в межах повноважень  **Ж4.У6.** Використовувати участь ветеранського середовища для зміцнення та розвитку особистого потенціалу ветерана війни  **Ж4.У7.** Залучення на договірній основі  підприємств, установ, організацій до надання ветеранам війни та членам їх сімей публічних (електронних публічних), соціальних послуг  **Ж4.У8.** Залучати грошові кошти та інші ресурси (людські, матеріальні, інформаційні тощо), необхідні для надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей  **Ж4.У9.** Впровадження |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | кращого досвіду надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей |  |  |
| **Ж5.** Здатність формувати пропозиції з питань підтримки ветеранів війни та членів їх сімей в окремій територіальній громаді | **Ж5.З1.** Методологія короткострокового та середньострокового планування  **Ж5.З2**. Основи складання та оформлення планів з питань підтримки ветеранів війни та членів їх сімей в окремій територіальній громаді  **Ж5.З3.** Застосування результатів оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей у процесі планування  **Ж5.З4.** Державні стандарти надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг | **Ж5.У1.** Визначати спільно з ветеранами війни та членами, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги, короткострокові та середньострокові цілі спрямовані на підтримку ветеранів війни та членів їх сімей  **Ж5.У2.** Розробляти план соціального супроводу спрямованого на подолання складних життєвих обставин  **Ж5.У3.** Встановлювати терміни та періодичність надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг (постійно, періодично, разово) з метою створення умов для життєзабезпечення ветеранів війни та членів їх сімей, формування в суспільстві шанобливого ставлення до них |
|  | **Трудові дії, предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти)**  Оснащене робоче місце (кімната, меблі), належним чином обладнаний вхід до приміщення для осіб з обмеженими можливостями, | | | | |

комп’ютерна техніка, доступ до мережі Інтернет (Wi-Fi), сучасне програмне забезпечення, мобільний зв’язок, міжміський зв’язок, нормативно-правові документи, методична література, канцтовари, інформаційні довідки, телефонні довідники всіх служб, транспорт, інформаційні таблиці шрифтом Брайля

.

1. **Розподіл трудових функцій та компетентностей за професійними кваліфікаціями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Трудова функція (умовне визначення)** | **Загальна назва професійної (-их) кваліфікації (-ій) у межах професійного стандарту: Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб** | | | |
| Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб | Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб ІІ категорії | Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб І категорії | Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб |
| повна | повна | повна | повна |
| **А** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Б** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **В** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Г** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Д** |  | **+** | **+** | **+** |
| **Е** |  |  | **+** | **+** |
| **Є** |  |  |  | **+** |
| **Ж** |  |  |  | **+** |

**VІ. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту**

* 1. **Повне найменування розробника професійного стандарту**

Міністерство у справах ветеранів України.