

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства у справах  
ветеранів України  
23 квітня 2026 року № 490

**Вимоги**  
**до змісту і структури програми навчання**  
**суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей**

**I. Загальні положення**

1. Ці Вимоги визначають зміст і структуру програми навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей.

2. Ці Вимоги розроблено у межах реалізації експериментального проекту щодо організації навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2026 року № 191 “Деякі питання реалізації експериментального проекту щодо організації навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей” (далі — експериментальний проект), та з урахуванням необхідності забезпечення єдиного підходу до навчання працівників/фахівців суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей (далі — слухачі).

3. Ці Вимоги поширюються на юридичних осіб незалежно від форми власності та організаційно-правової форми, фізичних осіб – підприємців, які проводять (далі – суб'єкти, які проводять навчання) та юридичних осіб приватної форми власності, фізичних осіб – підприємців, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей, що виявили бажання взяти участь в експериментальному проекті, юридичних осіб державної та комунальної форми власності, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей (далі – суб'єкти, які надають послуги).

Вимоги є обов'язковими для суб'єктів, які проводять навчання, виявили бажання взяти участь в експериментальному проекті та подали повідомлення до Мінветеранів.

4. У цих Вимогах терміни вживаються у такому значенні:

академічна година — мінімальна облікова одиниця навчального часу, що застосовується для планування та обліку навчальної роботи. Тривалість академічної години становить 45 астрономічних хвилин (тривалість двох поєднаних академічних годин (пари) без перерви становить 1 годину 20 хвилин;

короткострокова програма — програма, яка може передбачати вибіркові (варіативні) теми з урахуванням індивідуальних потреб слухачів. Частка вибіркового (варіативних) тем має становити не більше ніж 20 відсотків часу, передбаченого для

засвоєння такої короткострокової програми;

модуль — структурована частина програми навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей, з визначеними результатами навчання та критеріями оцінювання;

інші терміни вживаються у значеннях, наведених в законах України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, “Про освіту”.

5. Цільова група (категорії слухачів) визначається суб'єктом, який проводить навчання, відповідно до умов експериментального проекту з числа працівників/фахівців, які безпосередньо забезпечують надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей.

6. На основі цих Вимог суб'єкти, які проводять навчання розробляють власні програми з урахуванням специфіки навчання/цільової аудиторії (далі – програми навчання).

Програми навчання повинні містити перелік навчальних модулів та/або тем у межах навчального модулю, у тому числі практичної складової, розподіл годин, очікувані результати навчання, форми навчання, інструменти оцінювання ефективності навчання.

7. Обсяг навчання визначається суб'єктом, який проводить навчання, з урахуванням змісту програми та запланованих результатів навчання і, як правило, становить від 30 до 90 академічних годин.

Для короткострокових програм або окремих навчальних модулів та/або тем у межах навчального модулю суб'єкт, який проводить навчання, має право визначити менший обсяг навчання за умови забезпечення досягнення визначених результатів навчання.

Суб'єкт, який проводять навчання, забезпечує раціональний розподіл навчального часу між теоретичною та практичною складовими з переважанням практичної складової.

8. Реалізація Вимог здійснюється на засадах компетентнісного підходу і принципів навчання дорослих (андрагогіки) із фокусом на практичне застосування здобутих результатів у процесі надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей.

9. Мова навчання — українська.

10. Вимоги застосовуються під час реалізації експериментального проекту та змінюються Мінветеранів з урахуванням результатів моніторингу й оцінки ефективності реалізації експериментального проекту.

## II. Вимоги до змісту програми навчання

1. Програми навчання розробляються відповідно до цих Вимог.

2. Зміст програми навчання має:

базуватися на принципах інноваційності, прогностичності, випереджувального характеру, забезпечення якості освіти, індивідуалізації та диференціації підходів до професійного навчання, безбар'єрності, академічної доброчесності, збалансованості теоретичних і практичних компонентів, недискримінації та рівності, стандартах прав людини;

бути спрямованим на професійний розвиток слухачів;

мати практичну спрямованість, зокрема передбачати здобуття слухачами спеціалізованих, поглиблених знань у сфері професійної діяльності; умінь та навичок, необхідних для розв'язання складних задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності;

бути спрямованим на досягнення очікуваних результатів навчання слухачів, орієнтованих на потреби їх професійної діяльності;

передбачати сучасні підходи до освіти дорослих, методи їх навчання.

3. За результатами навчання слухачі набувають загальних та професійних компетентностей відповідно до змісту та обсягу пройденого навчання.

До загальних компетентностей належать:

правова компетентність — сукупність правових знань, умінь, навичок та ціннісних орієнтацій, що дозволяють виконувати обов'язки та діяти відповідно до законодавства;

комунікативна компетентність — здатність ефективно взаємодіяти з ветеранами війни, членами їх сімей та іншими суб'єктами, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей;

етична компетентність — здатність, що базується на знаннях моральних норм, професійної етики, комунікативних умінь та цінностях, і дозволяє ефективно будувати взаємодію, усвідомлено обирати етичну поведінку та вирішувати конфлікти;

цифрова компетентність — здатність використовувати інформаційні системи, електронні сервіси та цифрові інструменти у процесі надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей;

організаційна компетентність — здатність планувати діяльність, координувати процес надання послуг та взаємодію між суб'єктами, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей.

До професійних компетентностей належать:

орієнтуватися у питаннях сфери державної ветеранської політики — розуміння структури органів, повноважень та механізмів реалізації державної політики;

застосовувати законодавство у сфері підтримки та реалізації інтересів ветеранів війни та членів їх сімей — використання нормативно-правових актів у практичній діяльності;

здійснювати оцінку потреб ветеранів війни та членів їх сімей — визначення індивідуальних потреб, проблем та запитів;

організовувати та здійснювати супровід (кейс-менеджмент) — планування, координацію та супровід ветеранів війни та членів їх сімей для отримання ними послуг;

забезпечувати маршрутизацію ветерана війни та членів їх сімей для отримання відповідних послуг — визначення оптимального шляху отримання послуг та перенаправлення до відповідних суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей;

здійснювати міжвідомчу взаємодію — координація дій з органами державної влади їх територіальними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями усіх форм власності, які реалізують державну ветеранську політики.

Перелік загальних та професійних компетентностей не є вичерпним і може доповнюватися суб'єктом, які проводить навчання з врахування індивідуальних потреб слухачів, вимог роботодавців або специфіки галузі.

4. Розрахунок кількості академічних годин у межах програми навчання здійснюється з урахуванням кількості годин, необхідних для:

проведення очних та/або дистанційних занять (за наявності);

самостійної роботи слухачів;

здійснення вхідного оцінювання рівня знань (за потреби), заходів поточного та підсумкового контролю (за наявності).

### **III. Вимоги до структури програми навчання**

1. Програма навчання формується за модульним принципом та повинна забезпечувати досягнення визначених результатів навчання.

2. Структура програми навчання має включати:

перелік навчальних модулів та/або тем у межах навчального модулю;

зміст кожного навчального модуля та/або тем у межах кожного навчального модулю;

обсяг програми навчання (в академічних годинах);

оцінювання результатів навчання;

перелік літератури, інформаційних ресурсів, нормативно-правових актів, обов'язкових для опрацювання.

3. Суб'єкт, який проводить навчання, зобов'язаний забезпечити збалансоване поєднання навчання теоретичної та практичної складових з орієнтацією на практичне застосування результатів навчання, а також самостійної роботи слухачів.

На проведення лекцій має передбачатися не більше ніж 30 відсотків загального обсягу навчального часу на проведення очних та/або дистанційних занять.

Частка самостійної роботи слухачів має становити не більше ніж 20 відсотків від загальної тривалості навчання за відповідною програмою навчання.

4. До програми навчання рекомендовано включати один або декілька навчальних модулів, перелік яких визначений у додатку до цих Вимог, та/або тем у межах навчального модулю, за умови, що зміст та обсяг таких модулів/тем забезпечують досягнення визначених результатів навчання.

5. Програма навчання має включати щонайменше один навчальний модуль та/або теми у межах навчального модулю, що забезпечує формування системного розуміння державної ветеранської політики.

За потребою суб'єкт, який проводить навчання, може змінювати зміст навчальних модулів.

6. Навчання за цими Вимогами здійснюється в очній та дистанційній формах.

7. Суб'єкти, які проводять навчання, зобов'язані застосовувати наступні форми організації навчання:

тренінги;  
групову роботу;  
аналіз кейсів;  
ситуаційне моделювання.

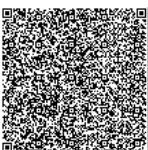
8. Мінімальний рівень успішності визначається суб'єктом, який проводить навчання, але не може бути нижчим ніж 70 відсотків від максимально можливого результату.

9. За результатами успішного проходження навчання слухачу видається документ (сертифікат, свідоцтво) про проходження навчання, який повинен містити:

найменування суб'єкта, який проводить навчання;  
прізвище, власне ім'я слухача;  
назву програми навчання;  
обсяг програми навчання;  
перелік сформованих компетентностей;  
дату видачі.

Начальник Управління  
стратегічного планування  
та взаємодії з органами публічної влади

Лідія ЮСІНА



СЕД АСКОД - Міністерство у справах ветеранів України  
№ документа: 490  
Дата реєстрації: 23.04.2026  
Сертифікат: 3FAA9288358EC00304000000BC593A00F249DB00  
Дійсний з: 08.11.2024 00:00:00  
Дійсний до: 07.11.2026 23:59:59  
Підписувач: Юсіна Лідія Борисівна  
Мітка часу: 23.04.2026 16:55:57

Додаток  
до Вимог до змісту і  
структури програми  
навчання суб'єктів, які  
надають послуги  
ветеранам війни  
та членам їх сімей  
(пункт 4 розділу III)

### Перелік

навчальних модулів, що включаються до програм навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей

1. Зміст навчального модуля “Державна ветеранська політика”:  
система органів у сфері державної ветеранської політики;  
повноваження Мінветеранів та інших суб'єктів;  
механізми реалізації державної політики;  
взаємодія на центральному та місцевому рівнях.  
Результати навчання:  
розуміння структури системи;  
здатність орієнтуватися у повноваженнях суб'єктів.
2. Зміст навчального модуля “Правове забезпечення”:  
законодавство у сфері державної ветеранської політики;  
статус ветеранів війни;  
соціальні гарантії та пільги;  
порядок їх реалізації;  
доступ до правосуддя.  
Результати навчання:  
здатність застосовувати законодавство у практичній діяльності;  
здатність консультувати щодо прав і гарантій.
3. Зміст навчального модуля “Соціальні послуги та механізми підтримки”:  
види соціальних послуг;  
механізми їх отримання;  
державні та місцеві програми підтримки;  
роль органів державної влади, органів місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства;  
цифрові сервіси.  
Результати навчання:  
здатність інформувати ветерана війни та членів його сім'ї щодо доступних послуг;  
здатність застосовувати інструменти підтримки.

4. Зміст навчального модуля “Кейс-менеджмент (супровід ветеранів війни)”:  
оцінка потреб;  
індивідуальний план супроводу;  
маршрутизація;  
координація послуг;  
моніторинг результатів;  
супровід складних випадків.  
Результати навчання:  
здатність здійснювати супровід ветерана війни;  
здатність організовувати міжвідомчу взаємодію.

5. Зміст навчального модуля “Психологічні аспекти взаємодії”:  
особливості психоемоційного стану ветеранів війни;  
базові підходи до взаємодії;  
кризові ситуації;  
професійне вигорання.  
Результати навчання:  
здатність враховувати психоемоційний стан;  
здатність діяти у складних ситуаціях.

6. Зміст навчального модуля “Комунікація та етичні стандарти”:  
принципи ефективної комунікації;  
етичні стандарти;  
недискримінація;  
конфіденційність.  
Результати навчання:  
здатність ефективно комунікувати;  
дотримання етичних стандартів.

7. Зміст навчального модуля “Практична підготовка”:  
аналіз практичних кейсів;  
моделювання ситуацій;  
відпрацювання навичок.  
Результати навчання:  
здатність застосовувати знання на практиці;  
готовність до роботи з реальними кейсами.

8. Зміст модуля “Безбар’єрність та доступність послуг для ветеранів війни”:  
принципи формування безбар’єрного простору в Україні відповідно до Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 376-р;  
види безбар’єрності (фізична, інформаційна, цифрова, організаційна, соціальна);

забезпечення доступності адміністративних та соціальних послуг для ветеранів війни та членів їх сімей;

особливості надання послуг особам з інвалідністю внаслідок війни;

роль органів державної влади, органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг у забезпеченні безбар'єрності;

практичні інструменти адаптації сервісів до потреб ветеранів війни.

Результати навчання:

здатність забезпечувати доступність послуг для ветеранів війни та членів їх сімей;

здатність враховувати принципи безбар'єрності при організації та наданні послуг;

здатність взаємодіяти з суб'єктами забезпечення безбар'єрності на державному та місцевому рівнях;

здатність адаптувати процеси надання послуг до потреб осіб з інвалідністю внаслідок війни.

9. Зміст навчального модуля “Вшанування та увічнення пам'яті та взаємодія з родинами загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників та Захисниць України (далі у цьому підпункті – ветерани війни)”:

принципи формування державної політики у сфері вшанування пам'яті загиблих (померлих) ветеранів війни;

форми та практики вшанування пам'яті ветеранів війни на національному та місцевому рівнях;

особливості взаємодії з родинами загиблих (померлих) ветеранів війни;

етичні стандарти комунікації з членами сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

роль органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ та організацій у забезпеченні заходів із вшанування пам'яті ветеранів війни;

участь у підготовці та проведенні меморіальних заходів;

питання збереження та передачі історичної пам'яті у територіальних громадах.

Результати навчання:

здатність забезпечувати належну взаємодію з родинами загиблих (померлих) ветеранів війни;

здатність застосовувати етичні підходи у комунікації з членами сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

здатність брати участь в організації та реалізації заходів із вшанування пам'яті ветеранів війни;

здатність враховувати принципи державної політики у сфері вшанування пам'яті ветеранів війни при здійсненні професійної діяльності;

здатність взаємодіяти з органами державної влади та місцевого самоврядування щодо питань вшанування пам'яті ветеранів війни.