

МІНІСТЕРСТВО У СПРАВАХ
ВETERANІВ УКРАЇНИ

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ
ПОЛІТИКИ, СІМ'Ї ТА
ЄДНОСТІ УКРАЇНИ

Н А К А З

до довідки 2025/р

Київ

№ 847/527-М

Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів супроводу ветеранів війни, членів їх сімей та інших категорій осіб під час здійснення заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг

Відповідно до абзацу першого пункту 9 Положення про Міністерство у справах ветеранів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 року № 1175 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 року № 276), абзацу другого пункту 15, підпунктів 3, 4 пункту 15¹, абзацу десятого підпункту 2 пункту 24 Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881, абзацу першого пункту 8 Положення про Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2025 року № 904,

НАКАЗУЄМО:

1. Затвердити Порядок взаємодії суб'єктів супроводу ветеранів війни, членів їх сімей та інших категорій осіб під час здійснення заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг, що додається.
2. Управлінню ветеранської освіти та бізнесу Міністерства у справах ветеранів України забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому законодавством порядку.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра у справах ветеранів України Юлію КІРІЛЛОВУ та першого заступника Міністра соціальної політики, сім'ї та єдності України Людмилу ШЕМЕЛИНЕЦЬ.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

Міністр у справах ветеранів України

Наталія КАЛІМІКОВА

Міністр соціальної політики, сім'ї та єдності України

Денис УЛЮТІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах
ветеранів України, Міністерства
соціальної політики, сім'ї та
єдності України

20 жовтня 2025 року № 847/527-Н

**Порядок
взаємодії суб'єктів супроводу ветеранів війни,
членів їх сімей та інших категорій осіб під час здійснення
заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає алгоритм забезпечення взаємодії між фахівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (далі – фахівці із супроводу) та працівниками надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності під час здійснення фахівцями із супроводу заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг ветеранам війни, членам їх сімей та іншим категоріям осіб, зазначеним у пункті 1 Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881 (далі – особи).

2. Метою взаємодії фахівців із супроводу та працівників надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності (далі – суб'єкти супроводу) є сприяння забезпеченню ефективної реалізації особами визначених законодавством прав і гарантій.

3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

працівники надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності – фахівці, професіонали (соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи, соціальні менеджери та інші) та соціальні робітники, які є працівниками надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності;

інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, “Про соціальні послуги”, постановках Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881 “Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб”, від 01 червня 2020 року № 587 “Про організацію надання соціальних послуг”.

II. Алгоритм взаємодії суб'єктів супроводу

1. Фахівці із супроводу під час здійснення заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг особам:

забезпечують супровід та консультування осіб стосовно реалізації ними передбачених законодавством прав та гарантій з урахуванням їх індивідуальних потреб;

здійснюють консультування осіб щодо здійснення заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг;

сприяють особам в отриманні соціальних послуг;

виявляють осіб, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини або вже перебувають в таких обставинах, та інформують надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних у м. Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад про таких осіб за їх задекларованим/зареєстрованим місцем проживання (перебування) з метою надання таким особам соціальних послуг;

надають особам допомогу, пов'язану з підготовкою документів для подання заяв/звернень з метою отримання соціальних послуг, в тому числі оформленні запитів до відповідних органів та установ;

взаємодіють з надавачами соціальних послуг комунальної та державної форм власності щодо сприяння в оформленні заяв/звернень з метою отримання особами соціальних послуг;

звертаються до Нацсоцслужби або її територіальних органів у разі отримання скарг щодо незабезпечення якості надання соціальних послуг, а також контролюють вирішення такого питання.

2. Працівники надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності під час надання соціальних послуг особам:

інформують фахівців із супроводу про виявлення осіб з метою організації надання їм соціальних послуг відповідно до їх індивідуальних потреб;

сприяють особам у підготовці та оформленні документів, необхідних для надання соціальних послуг;

взаємодіють з фахівцями із супроводу щодо організаційного забезпечення надання особам соціальних послуг;

у разі потреби залучають фахівців із супроводу під час надання особам соціальних послуг;

інформують фахівців із супроводу про актуальні потреби у заходах з підтримки отримувачів соціальних послуг з числа осіб;

надають фахівцям із супроводу протягом п'яти робочих днів з дня отримання запиту інформацію відповідно до їх запиту, надісланого в електронній або паперовій формі, про надання соціальних послуг особам з метою надання такій категорії осіб відповідних заходів з підтримки;

здійснюють взаємний обмін інформацією шляхом офіційного листування в електронній або в паперовій формі з фахівцями із супроводу з метою своєчасного надання соціальних послуг, з урахуванням виявлених індивідуальних потреб осіб.

3. У разі виникнення обставин, що унеможливають виконання вимог цього Порядку, суб'єкти супроводу зобов'язані повідомляти про це один одного у строк протягом трьох робочих днів з дня настання таких обставин.

4. Взаємне інформування та передача відомостей суб'єктами супроводу про осіб відповідно до цього Порядку проводяться в електронній формі через електронну інформаційну взаємодію з використанням в установленому законодавством порядку інформаційно-комунікаційних систем та публічних електронних реєстрів органів державної влади або в паперовій формі за відсутності технічної можливості з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних".

III. Взаємодія суб'єктів супроводу на загальнодержавному рівні

1. Мінветеранів надає методичну підтримку фахівцям із супроводу щодо здійснення ефективної взаємодії з надавачами соціальних послуг комунальної та державної форм власності з питань надання особам соціальних послуг.

2. Мінсоцполітики надає методичну підтримку надавачам соціальних послуг комунальної та державної форм власності щодо здійснення ефективної взаємодії з фахівцями із супроводу з питань надання особам соціальних послуг.

3. Нацсоцслужба здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства щодо реалізації права на соціальні послуги, забезпечення якості їх надання, а також аналіз причин порушень законодавства та підготовку пропозицій щодо запобігання таким порушенням або їх усунення.

**Начальник Управління
ветеранської освіти та бізнесу**

Міністерства у справах ветеранів України



Олена БРАТИЦЯ

**Заступник начальника Управління
формування політики систем соціальних
послуг – начальник відділу з питань
адміністрування соціальних послуг
Міністерства соціальної політики, сім'ї
та єдності України**



Оксана СУЛІМА