

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах
ветеранів України, Міністерства
внутрішніх справ України

26 травня 2026 року № 680/492

**Порядок
взаємодії фахівців із супроводу ветеранів війни
та демобілізованих осіб і служб супроводу військовослужбовців Державної
прикордонної служби України, Національної гвардії України, осіб рядового і
начальницького складу служби цивільного захисту, поліцейських та членів їх
сімей**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає алгоритм взаємодії між фахівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (далі – фахівці із супроводу) і службами супроводу Державної прикордонної служби України, Національної гвардії України, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, Національної поліції України, службами супроводу Державної установи “Головний медичний клінічний центр Міністерства внутрішніх справ України”, територіальних медичних об’єднань Міністерства внутрішніх справ України по областях, місту Києву та Київській області, військово-медичних клінічних центрів Державної прикордонної служби України (далі – служби супроводу), діяльність яких провадиться відповідно до Порядку організації діяльності служб супроводу військовослужбовців, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, поліцейських та членів їх сімей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2024 року № 948, під час здійснення заходів із підтримки та супроводу категорій осіб, зазначених у пункті 1 Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881 (далі – особи).

2. Терміни у цьому Порядку вживаються у значенні, наведеному у законах України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, “Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей”, “Про Національну гвардію України”, “Про Державну прикордонну службу України”, “Про Національну поліцію”, Порядку організації діяльності служб супроводу військовослужбовців, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного

захисту, поліцейських та членів їх сімей, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2024 року № 948, Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881.

3. Метою взаємодії фахівців із супроводу і служб супроводу є:
забезпечення безбар'єрного доступу осіб до якісної підтримки, рівних прав та можливостей, уникнення будь-якої дискримінації;
забезпечення пріоритетності захисту інтересів осіб;
дотримання конфіденційності інформації, яка стала відома під час роботи з особами, та захист їх персональних даних.

4. Завданнями взаємодії фахівців із супроводу і служб супроводу є:
надання інформації за запитом фахівців із супроводу і служб супроводу, підготовленим на підставі звернення особи;
ефективні та узгоджені дії фахівців із супроводу і служб супроводу у процесі надання особам відповідних послуг.

II. Організація здійснення взаємодії

1. Фахівці із супроводу у процесі взаємодії:
на підставі звернення особи забезпечують налагодження та підтримку комунікації осіб із службами супроводу;
звертаються до служб супроводу на підставі звернення особи з метою отримання інформації (у межах компетенції) щодо умов та порядку реалізації передбачених законодавством прав, гарантій, пільг для подальшого інформування осіб та надання їм необхідної допомоги;
отримують інформацію від служб супроводу (за згодою осіб) щодо стану розгляду звернень (заяв, запитів) осіб;
звертаються до служб супроводу на підставі звернення особи щодо сприяння у вирішенні проблемних питань осіб та отримання допомоги у їх вирішенні;
надають відповідь (інформацію) на запити служб супроводу у строк не пізніше п'яти робочих днів із дня їх отримання.

2. Служби супроводу у процесі взаємодії:
інформують осіб про діяльність фахівців із супроводу за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) та надають контактні дані;
залучають у разі потреби фахівців із супроводу до проведення заходів, необхідних для забезпечення реалізації особами передбачених законодавством прав, гарантій, пільг;

організують за запитом осіб їх комунікацію із фахівцем із супроводу;
звертаються до фахівця із супроводу за отриманням інформації (у межах компетенції) щодо умов та порядку реалізації передбачених законодавством прав, гарантій, пільг для подальшого інформування осіб та надання їм необхідної допомоги;

отримують інформацію у разі необхідності від фахівців із супроводу (за згодою осіб) щодо стану розгляду звернень (заяв, запитів) осіб;

звертаються до фахівців із супроводу щодо сприяння у вирішенні проблемних питань осіб та отримання допомоги у їх вирішенні;

надають відповідь (інформацію) на запити фахівця із супроводу у строк не пізніше п'яти робочих днів із дня їх отримання.

3. У разі виникнення обставин, що унеможливають виконання вимог цього Порядку, фахівці із супроводу і служби супроводу зобов'язані повідомити про це осіб, щодо яких здійснюються заходи з підтримки не пізніше наступного робочого дня з дня настання таких обставин.

III. Координація взаємодії фахівців із супроводу із службами супроводу

1. Координацію взаємодії фахівців із супроводу із службами супроводу здійснює структурний підрозділ Мінветеранів, який забезпечує виконання функцій із забезпечення діяльності фахівців із супроводу, та структурний підрозділ апарату МВС, який у межах компетенції МВС бере участь у формуванні та реалізації державної політики з питань соціального захисту.

Структурний підрозділ Мінветеранів, який забезпечує виконання функцій із забезпечення діяльності фахівців із супроводу, та структурний підрозділ апарату МВС, який у межах компетенції МВС бере участь у формуванні та реалізації державної політики з питань соціального захисту, забезпечують обмін актуальною інформацією про контактні дані фахівців із супроводу та служб супроводу.

2. Мінветеранів здійснює на загальнодержавному рівні координацію взаємодії фахівців із супроводу із службами супроводу шляхом надання методичних рекомендацій фахівцям із супроводу щодо здійснення такої взаємодії.

IV. Порядок інформаційного обміну

1. Інформаційний обмін між фахівцями із супроводу і службами супроводу здійснюється в електронній формі, у разі відсутності технічної можливості, інформаційний обмін здійснюється у паперовій формі (зокрема, на поштову адресу) з дотриманням норм щодо конфіденційності інформації, яка стала відома фахівцям із супроводу і службам супроводу під час виконання посадових обов'язків, та захисту персональних даних.

2. Під час інформаційного обміну згідно з цим Порядком суб'єкти, що обмінюються інформацією, відповідно до законодавства у сфері захисту інформації здійснюють організаційно-технічні заходи, які забезпечують захист та порядок доступу до інформації, що передається та обробляється.


3. При здійсненні інформаційного обміну згідно з цим Порядком інформація обробляється з дотриманням вимог Законів України “Про захист персональних даних”, “Про інформацію”.

4. Інформація, передана/отримана відповідно до цього Порядку, використовується виключно з метою забезпечення реалізації особами передбачених законодавством прав, гарантій та пільг.

Начальник Управління ветеранської освіти та бізнесу Міністерства у справах ветеранів України **Директор Департаменту соціального захисту Міністерства внутрішніх справ України**



Олена БРАТИЦЯ



Інеса ПЛАТОНОВА