

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах ветеранів
України, Міністерства оборони України

03 06 2026 року № 701 / 205

**Порядок
взаємодії фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
і служб супроводу військовослужбовців та членів їх сімей
в системі Міністерства оборони України**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає алгоритм організаційної та інформаційної взаємодії між фахівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (далі - фахівці із супроводу) та службами супроводу військовослужбовців та членів їх сімей в системі Міністерства оборони України (далі - служби супроводу) з метою забезпечення безперервності супроводу, узгодженості дій, своєчасного обміну інформацією та належної реалізації прав, гарантій, пільг, компенсацій, соціальних послуг та інших заходів підтримки ветеранів війни, членів їхніх сімей та інших осіб, визначених законодавством.

2. Дія цього Порядку поширюється на взаємодію між фахівцями із супроводу та службами супроводу на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях щодо осіб, які звернулися за супроводом, були виявлені як такі, що потребують супроводу, або щодо яких виникла необхідність забезпечити безперервність переходу від супроводу під час проходження військової служби до супроводу після звільнення з військової служби чи набуття статусу ветерана війни або іншого статусу, визначеного Законами України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, “Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей”.

3. У цьому Порядку термін “особи” застосовується як узагальнене позначення категорії осіб, визначених в пункті 1 Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України “Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей”, “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, “Про військовий обов’язок і військову службу”, постановках Кабінету Міністрів України від 23 лютого 2022 року № 154 “Про затвердження Положення про територіальні центри комплектування та соціальної підтримки”, від 02 серпня 2024 року № 881 “Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб”, від 20 серпня 2024 року № 948 “Деякі питання впровадження діяльності служб супроводу військовослужбовців, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, поліцейських та членів їх сімей”, Положенні про службу супроводу військовослужбовців та членів їх сімей в системі

Міністерства оборони України, затвердженому наказом Міністерства оборони України від 29 січня 2025 року № 59.

4. Взаємодія фахівців із супроводу та служб супроводу здійснюється на засадах:
законності;
дотримання прав і законних інтересів особи;
пріоритетності захисту інтересів осіб;
забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків та недискримінації, зокрема за ознакою статі;
адресності та індивідуального підходу;
безперервності супроводу;
оперативності;
узгодженості дій;
недопущення дублювання заходів з підтримки;
доступності інформації;
конфіденційності інформації;
захисту персональних даних;
забезпечення інформаційної безпеки під час передавання та обробки інформації.

5. Основними завданнями взаємодії є:
ефективні та узгоджені дії суб'єктів супроводу та уповноважених органів у процесі надання особам відповідних послуг;
здійснення інформування осіб про можливості отримання підтримки, у тому числі шляхом розміщення відповідних інформаційних матеріалів у загальнодоступних місцях;
якісне консультування осіб з питань прав, гарантій, пільг, компенсацій, наявності регіональних програм підтримки, отримання соціальних, медичних, освітніх та інших послуг, а також допомога в підготовці документів, необхідних для їх реалізації;
забезпечення безперервного супроводу особи під час проходження військової служби, лікування, реабілітації, звільнення з військової служби, соціальної і професійної адаптації та повторного призову (прийняття) на військову службу;
забезпечення оперативного обміну досвідом та інформацією щодо особливостей здійснення супроводу осіб з окремих питань, яка необхідна для якісного консультування осіб з питань реалізації прав, гарантій, пільг, компенсацій і послуг;
своєчасне спрямування особи до належного суб'єкта супроводу та/або до уповноваженого органу.

II. Суб'єкти взаємодії та рівні її здійснення

1. Суб'єктами взаємодії є:
фахівці із супроводу;
служби супроводу.

2. Взаємодія здійснюється:
на загальнодержавному рівні – між Міністерством оборони України та Міністерством у справах ветеранів України;

в інтересах Збройних Сил України – між Міністерством у справах ветеранів України та Генеральним штабом Збройних Сил України через Центральне управління цивільно-військового співробітництва Генерального штабу Збройних Сил України;

в інтересах Державної спеціальної служби транспорту – між Міністерством у справах ветеранів України та Адміністрацією Держспецтрансслужби через управління соціальної підтримки персоналу головного штабу Адміністрації Держспецтрансслужби;

на регіональному рівні – між структурними підрозділами обласних та Київської міської державних (військових) адміністрацій, на які покладені функції з питань ветеранської політики, та структурними підрозділами цивільно-військового співробітництва командувань видів, родів військ (сил), оперативних командувань, корпусів та їх рівних, обласних територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки;

на місцевому рівні – між місцевими органами, структурними підрозділами, на які покладені функції з питань ветеранської політики, виконавчих органів сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад та структурними підрозділами цивільно-військового співробітництва військових частин, районних територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки, закладів охорони здоров'я у системі Міністерства оборони України;

на міжособистісному рівні – безпосередньо між фахівцем із супроводу та службами супроводу військових частин, районних територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки і закладів охорони здоров'я у системі Міністерства оборони України.

III. Підстави та організація взаємодії

1. Підставами для взаємодії є:

1) звернення особи;

2) звернення законного представника особи або члена її сім'ї;

3) виявлення фахівцем із супроводу або службою супроводу обставин, що свідчать про потребу особи в отриманні (за її згодою) супроводу, що здійснюватиметься іншим суб'єктом;

4) необхідність забезпечення безперервності супроводу особи (за її згодою) під час проходження військової служби, лікування, реабілітації, звільнення з військової служби, соціальної і професійної адаптації, повторного призову (прийняття) на військову службу;

5) необхідність забезпечення супроводу членів сім'ї особи (за їхньою згодою) у випадках загибелі (смерті), полону, зникнення безвісти за особливих обставин чи інших обставин.

2. Взаємодія починається:

1) з моменту надходження звернення особи, її законного представника або члена сім'ї до одного із суб'єктів взаємодії;

2) з моменту виявлення фахівцем із супроводу або службою супроводу потреби особи у залученні (за її згодою) іншого суб'єкта взаємодії;

3) з моменту отримання інформації про переведення особи на інший етап супроводу (госпіталізація, реабілітація, звільнення з військової служби, встановлення відповідного статусу, повернення з полону, загибель (смерть), зникнення безвісти за особливих обставин тощо);

4) з моменту повторного призову (прийняття) на військову службу ветерана війни, демобілізованої особи (за її згодою), якщо для забезпечення її прав та безперервності супроводу виникає необхідність у взаємодії суб'єктів, визначених цим Порядком;

5) з моменту отримання структурним підрозділом, на який покладені функції з питань ветеранської політики, за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи, повідомлення командира військової частини (начальника територіального центру комплектування та соціальної підтримки, керівника закладу охорони здоров'я у системі Міністерства оборони України), через керівника підрозділу Цивільно-військового співробітництва, про особу, яка потребує заходів супроводу (за наявності її згоди).

3. З метою зменшення обсягу документообігу взаємодія може здійснюватися суб'єктами шляхом особистого спілкування або спілкування за допомогою електронної комунікації, якщо законодавством України не передбачено складання документів за відповідних обставин або якщо розгляд звернення особи вимагає офіційного інформування.

4. При взаємодії (особистому спілкуванні) суб'єктів зазначаються:

- 1) відомості про особу, що необхідні для задоволення її потреб та здійснення супроводу;
- 2) короткий виклад обставин та суть питання;
- 3) обсяг необхідної допомоги або інформації;
- 4) за наявності – відомості про документи, які вже отримані або оформлюються;

IV. Порядок взаємодії

1. З метою здійснення взаємодії та забезпечення безперервності супроводу осіб, які звільняються з військової служби та вибувають до територіальної громади, або вибувають у відпустку за станом здоров'я, в разі наявності їхньої згоди за формою згідно з додатком 1, служби супроводу інформують про таких осіб територіальні центри комплектування та соціальної підтримки, до яких будуть надіслані документи стосовно військовослужбовців, за формою згідно з додатком 2.

Після прибуття осіб, які звільнились з військової служби, до територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки для взяття їх на облік, територіальні центри комплектування та соціальної підтримки інформують осіб про діяльність фахівців із

супроводу та функції, що здійснюються ними, та у разі необхідності скеровують їх до відповідного фахівця із супроводу.

Протягом п'яти робочих днів з дати взяття особи на облік, територіальні центри комплектування та соціальної підтримки інформують про таку особу, за наявності її згоди згідно з додатком 1, структурному підрозділу, на який покладені функції з питань ветеранської політики, за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи, за формою згідно з додатком 3.

У разі відсутності за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи структурного підрозділу, на який покладені функції з питань ветеранської політики, територіальні центри комплектування та соціальної підтримки повідомляють про таку особу районному структурному підрозділу, на який покладені функції з питань ветеранської політики.

В разі наявності у осіб індивідуальних потреб за станом здоров'я та необхідності організації при їх прибутті до територіальної громади заходів супроводу, територіальні центри комплектування та соціальної підтримки інформують про таку особу, за наявності її згоди згідно з додатком 1, структурний підрозділ, на який покладено функції з питань ветеранської політики, до моменту прибуття такої особи до територіальної громади за визначеною формою.

2. Фахівці із супроводу у процесі взаємодії:

1) під час звернення до них осіб інформують їх про служби супроводу та функції, що здійснюються службами супроводу, і у разі необхідності скеровують осіб до служб супроводу;

2) на підставі звернення осіб організують взаємодію між особами та службами супроводу з метою задоволення передбачених законодавством прав та гарантій осіб, забезпечують підтримку комунікації осіб із службами супроводу;

3) у разі необхідності отримують від служб супроводу інформацію щодо стану розгляду звернень (заяв, скарг) осіб (за наявності їхньої згоди);

4) звертаються до служб супроводу на підставі звернення особи щодо сприяння у вирішенні проблемних питань осіб та отримання допомоги у їх вирішенні;

5) надають відповідь (інформацію) на письмові запити служб супроводу у строк не пізніше п'яти робочих днів із дня їх отримання;

6) інформують (в межах компетенції) служби супроводу щодо умов та порядку реалізації передбачених законодавством прав, пільг та соціальних гарантій для подальшого інформування осіб та надання їм необхідної допомоги.

3. Служби супроводу у процесі взаємодії:

1) під час звернення до них осіб інформують їх про діяльність фахівців із супроводу та функції, що здійснюються ними, і у разі необхідності скеровують осіб до фахівців із супроводу;

2) залучають у разі потреби фахівців із супроводу до проведення заходів, необхідних для забезпечення реалізації особами передбачених законодавством прав, гарантій, пільг;

3) організовують за запитом осіб їх комунікацію із фахівцем із супроводу;

4) 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;

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

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

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

4. У випадках, пов'язаних із лікуванням, реабілітацією, оформленням документів сім'ям загиблих (померлих), полонених, зниклих безвісти за особливих обставин, а також у разі ризику порушення строків реалізації прав особи, відповідь надається невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, якщо інше не впливає із суті питання.

5. У разі неможливості опрацювання запиту у визначений цим Порядком строк, за незалежних від суб'єктів взаємодії обставин, суб'єкти взаємодії, в межах строку на відповідь, повідомляють один одного про такі обставини із зазначенням орієнтовного строку надання відповіді.

6. Суб'єкт взаємодії, який ініціював звернення до іншого суб'єкта взаємодії, забезпечує інформування особи про результати розгляду її питання, якщо інше не погоджено між суб'єктами взаємодії або не впливає із суті питання.

V. Інформаційні матеріали, інформаційний обмін та захист інформації

1. Суб'єкти взаємодії загальнодержавного та регіонального рівнів за напрямками діяльності готують та здійснюють обмін інформаційно-довідковими матеріалами (буклети, брошури, плакати тощо) щодо діючих державних, регіональних і місцевих програм підтримки осіб, а також порядку їх реалізації.

2. Структурні підрозділи цивільно-військового співробітництва забезпечують поширення наданих інформаційних матеріалів у загальнодоступних місцях, зокрема у:

- 1) закладах охорони здоров'я;
- 2) військових частинах;
- 3) територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки;
- 4) інших місцях прийому, супроводу або перебування осіб та членів їхніх сімей;
- 5) електронних інформаційних ресурсах.

3. Інформаційні матеріали мають бути актуальними, зрозумілими та доступними для сприйняття, а в разі зміни законодавства або контактної інформації підлягають оновленню в розумний строк.

4. Інформаційний обмін між суб'єктами в межах цього Порядку здійснюється в електронній формі з використанням засобів електронного документообігу, інформаційно-комунікаційних систем, інформаційних систем, платформ та інших каналів зв'язку, застосування яких допускається законодавством та відповідає вимогам щодо захисту інформації, або за відсутності технічної можливості в паперовій формі.

5. Передача інформації, що містить персональні дані, здійснюється з дотриманням вимог законодавства у сфері захисту персональних даних.

6. Суб'єкти взаємодії забезпечують ведення обліку отриманих і направлених запитів та зберігання документів, пов'язаних із взаємодією, у порядку, визначеному законодавством.

VI. Координація взаємодії

1. Міністерство у справах ветеранів України та Міністерство оборони України, в межах повноважень забезпечують координацію взаємодії суб'єктів супроводу, надають роз'яснення щодо застосування цього Порядку, за потреби, узагальнюють та аналізують практику його застосування, готують спільні пропозиції щодо його вдосконалення.

У Збройних Силах України координація служб супроводу здійснюється начальником Генерального штабу Збройних Сил України через Центральне управління цивільно-військового співробітництва Генерального штабу Збройних Сил України.

У Державній спеціальній службі транспорту координація служб супроводу здійснюється Адміністрацією Державної спеціальної служби транспорту через управління соціальної підтримки персоналу головного штабу Адміністрації Держспецтрансслужби.

2. У разі виникнення системних або спірних питань, пов'язаних із застосуванням цього Порядку, вони опрацьовуються шляхом робочих консультацій між уповноваженими структурними підрозділами Міністерства у справах ветеранів України та Міністерства оборони України.

3. За результатами узагальнення та аналізу практики застосування цього Порядку Міністерство у справах ветеранів України та Міністерство оборони України, за потреби, можуть розробляти спільні методичні рекомендації щодо організації взаємодії.

4. Контроль за додержанням цього Порядку здійснюється в межах повноважень Міністерства у справах ветеранів України та Міністерства оборони України.

Начальник Управління ветеранської освіти
та бізнесу Міністерства у справах ветеранів
України

Олена БРАТИЦЯ

Директор Департаменту соціального
забезпечення Міністерства оборони України
полковник

Сергій ГАЛІМСЬКИЙ

Додаток 1
до Порядку взаємодії фахівців
із супроводу ветеранів війни
та демобілізованих осіб і служб супроводу
військовослужбовців та членів їх сімей
в системі Міністерства оборони України

ЗГОДА
на інформування структурного підрозділу, на який покладені функції з питань
ветеранської політики

_____ (вказати найменування структурного підрозділу, на який покладені функції з питань ветеранської політики)

Я, _____,

(прізвище, ім'я, по батькові)

надаю згоду на інформування _____

_____ (вказати найменування структурного підрозділу, на який покладені функції з питань ветеранської політики)
з метою проведення щодо мене заходів з супроводу.

_____ 202__ року

_____ (підпис)

Примітка: Згода особи оформлюється у двох примірниках, один із яких зберігається в особовій справі військовослужбовця, а другий передається структурному підрозділу, на який покладені функції з питань ветеранської політики.

Додаток 2
до Порядку взаємодії фахівців
із супроводу ветеранів війни
та демобілізованих осіб і служб супроводу
військовослужбовців та членів їх сімей
в системі Міністерства оборони України

(найменування ТЦК та СП, зазначене у приписі
на вибуття. Надсилається засобами СЕДО)

ІНФОРМАЦІЯ
про ветерана війни, який звільняється (звільнився) з військової служби
(вибуває до задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування)
для відпустки, в тому числі за станом здоров'я)

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)	
Контактний номер телефону	
Дата та підстава звільнення (термін відпустки)	
Потреби ветерана війни за результатами вивчення <i>(позначити необхідне)</i> : - психологічна допомога; - соціальні послуги; - професійна адаптація; - навчання за іншим фахом; - медична реабілітація, допомога; - інше (виплати, житло, транспортний засіб тощо)	
Індивідуальні потреби ветерана війни пов'язані із станом його здоров'я <i>(позначити необхідне)</i> : - психіатрична допомога; - фізичний супровід особи; - продовження лікування; - заходи безбар'єрності; - протезування	
Контактна особа від військової частини	

Командир (начальник) військової частини _____

Додаток 3
до Порядку взаємодії фахівців
із супроводу ветеранів війни
та демобілізованих осіб і служб супроводу
військовослужбовців та членів їх сімей
в системі Міністерства оборони України

(найменування структурного підрозділу, на який
покладені функції з питань ветеранської політики)

ІНФОРМАЦІЯ
про ветерана війни, який звільняється (звільнився) з військової служби
(вибуває до задекларованого/зарєєстрованого місця проживання (перебування)
для відпустки, в тому числі за станом здоров'я)

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)	
Контактний номер телефону	
Дата та підстава звільнення (термін відпустки)	
Потреби ветерана війни за результатами вивчення <i>(позначити необхідне)</i> : - психологічна допомога; - соціальні послуги; - професійна адаптація; - навчання за іншим фахом; - медична реабілітація, допомога; - інше (виплати, житло, транспортний засіб тощо)	
Індивідуальні потреби ветерана війни пов'язані із станом його здоров'я <i>(позначити необхідне)</i> : - психіатрична допомога; - фізичний супровід особи; - продовження лікування; - заходи безбар'єрності; - протезування	
Контактна особа від військової частини	
Контактна особа від ТЦК та СП	

Начальник територіального центру комплектування
та соціальної підтримки _____