

**Примірна посадова інструкція  
провідного фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб  
в комунальних закладах (установах), комунальних некомерційних  
товариствах/комунальних некомерційних підприємствах**

**I. Загальні положення**

1. Ця посадова інструкція встановлює основні засади діяльності, функціональні обов'язки та основні вимоги до їх виконання, права та відповідальність особи, яка займає посаду провідного фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (далі – Провідний фахівець) в комунальних закладах (установах), комунальних некомерційних товариствах/комунальних некомерційних підприємствах (далі – заклади).

2. Основною метою діяльності Провідного фахівця є здійснення заходів з підтримки, результатом яких є допомога під час реалізації передбачених законодавством прав та гарантій з урахуванням індивідуальних потреб таким категоріям осіб:

ветеранам війни;

військовослужбовцям, поліцейським, особам рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, які проходять лікування та реабілітацію після участі в бойових діях і при цьому не отримали статусу учасника бойових дій або особи з інвалідністю внаслідок війни;

особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;

постраждалим учасникам Революції Гідності;

особам з числа військовослужбовців, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України;

членам сімей осіб, визначених в абзацах другому – шостому цього пункту;

членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;

членам сімей військовослужбовців, поліцейських, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, які зникли безвісти за особливих обставин під час проходження військової служби (служби);

іншим демобілізованим особам.

3. У своїй діяльності Провідний фахівець керується Конституцією України, законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства у справах ветеранів України, нормативно-правовими та розпорядчими актами з питань ветеранської політики центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів



Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000E7F2390055DFD800  
Підписувач Калмикова Наталія Фернандівна  
Дійсний з 12.09.2024 0:00:00 по 11.09.2026 23:59:59



місцевого самоврядування, внутрішніми наказами закладу та цією Примірною посадовою інструкцією.

4. Провідний фахівець не приймає адміністративних, управлінських, медичних, соціальних, пенсійних або інших рішень від імені органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, а здійснює виключно інформаційний, консультаційний, організаційний та координаційний супровід.

5. Провідний фахівець є штатним працівником закладу.

6. Провідний фахівець призначається на посаду та звільняється з посади наказом керівника закладу з дотриманням вимог законодавства про працю.

7. Провідний фахівець підпорядковується керівнику закладу або іншому керівнику відповідно до розподілу посадових обов'язків в закладі.

## **II. Основні завдання та обов'язки Провідного фахівця**

1. Основними завданнями Провідного фахівця є:

1) комплексне оцінювання потреб осіб, зазначених у пункті 2 розділу I цієї посадової інструкції (далі – особи):

проведення первинної зустрічі з особою для встановлення контакту та формування довіри, створення безпечної та доброзичливої атмосфери;

перевірка наявності документів, що підтверджують статус особи та, за потреби, сприяння їхньому отриманню або відновленню;

здійснення комплексного оцінювання потреб особи шляхом проведення інтерв'ю, та за згодою особи взаємодія з членами сім'ї;

у разі, якщо особа є військовослужбовцем, поліцейським, особою рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, яка зазнала поранення (контузії, травми, каліцтва) або отримала захворювання під час виконання службових обов'язків – здійснення додаткового оцінювання її потреб шляхом взаємодії з відповідними службами супроводу військовослужбовців, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, поліцейських та членів їх сімей (далі – служби супроводу) військових частин, у яких особа проходить або проходила службу;

виявлення потреб у додаткових медичних обстеженнях, консультаціях лікарів відповідного профілю, протезуванні, зубопротезуванні, реабілітації тощо;

виявлення соціальних, освітніх, правничих потреб особи, зокрема щодо вирішення житлових питань, професійної адаптації, зайнятості, здобуття освіти, оформлення документів, отримання пільг тощо.

2) Складання Провідним фахівцем індивідуального плану здійснення заходів з підтримки:

формування та погодження з особою індивідуального плану здійснення заходів

з підтримки;

забезпечення взаємодії між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими підприємствами, установами, організаціями незалежно від їхнього підпорядкування та форм власності для надання якісних заходів з підтримки;

інформування про особливості взаємодії представників служб супроводу у разі, якщо особа є військовослужбовцем, поліцейським, особою рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, яка зазнала поранення (контузії, травми, каліцтва) або отримала захворювання під час виконання службових обов'язків;

надання першої психосоціальної допомоги, у разі ідентифікації такої потреби, в межах компетенції.

### 3) організація супроводу особи:

організація індивідуального супроводу та консультування особи з питань забезпечення реалізації прав та можливостей, отримання пільг, виплат, адміністративних, соціальних, освітніх та інших послуг (допомога у підготовці заяв та інших документів для отримання послуг);

сприяння отриманню медичних послуг шляхом інформування про можливості реабілітації, протезування, санаторно-курортного лікування;

надання допомоги у підготовці необхідних документів для реабілітаційних установ щодо санаторно-курортного лікування, проходження військово-лікарської комісії та оцінювання стану здоров'я та ступеня порушення функціонування за міжнародними стандартами експертними командами з оцінювання повсякденного функціонування особи;

допомога в організації, координації та підтримці процесу отримання особою соціальних, медичних, психологічних, правничих та інших послуг шляхом інформаційного, консультативного та організаційного супроводу, без підміни функцій інших суб'єктів надання допомоги.

### 4) координація роботи з установами, організаціями та забезпечення узгодженості, безперервності і ефективності надання заходів з підтримки особі:

здійснення аналізу індивідуальних потреб особи з метою визначення необхідності міжвідомчої взаємодії (проведення комплексного оцінювання запитів особи; визначення переліку установ, організацій та служб, залучення яких є необхідним для вирішення заходів з підтримки; встановлення пріоритетності та послідовності надання заходів з підтримки);

забезпечення планування міжвідомчої взаємодії (встановлення робочих контактів з відповідними установами та організаціями; ініціювання міжвідомчих консультацій, робочих зустрічей в офлайн- та онлайн-форматах; узгодження повноважень та відповідальності сторін; інтеграція узгоджених заходів до індивідуальних планів супроводу);

координація процесу надання заходів з підтримки відповідно до затвердженого плану супроводу (забезпечення обміну інформацією в межах чинного законодавства; супровід особи під час взаємодії з установами, організаціями, які надають специфічні заходи з підтримки; оперативне реагування на зміни обставин

або нові запити);

оцінка результативності координації та коригування подальших дій (здійснення моніторингу виконання узгоджених заходів з підтримки; оцінка ефективності міжвідомчої взаємодії; коригування індивідуального плану супроводу; документування результатів та формування висновків).

5) ведення документації та адміністративні обов'язки:

формування первинної документації (прийом та реєстрація заяви особи);

у разі неможливості особою самостійно написати заяву або відмови надавати інформацію для отримання супроводу - забезпечення фіксації звернення шляхом внесення відповідного запису до журналу реєстрації звернень громадян та/або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян; оформлення та облік такого звернення здійснюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від їхнього підпорядкування та форм власності, а також у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, із дотриманням установлених правил реєстрації, зберігання та захисту персональних даних;

формування особової справи особи (заява, анкета особи зі статусом та картка заходів з підтримки особи, індивідуальний план здійснення заходів з підтримки; згода на збір та обробку персональних даних, інші необхідні документи);

здійснення перевірки наявності та відповідності документів, що підтверджують статус;

реєстрація заяви особи в інформаційній системі для обробки запитів та супроводу осіб із зазначенням заходів з підтримки, завантаженням скан-копії паперової заяви та інших документів, які підтверджують статус особи;

інформування особи про порядок ведення документації та обробку персональних даних;

оформлення результатів оцінювання та планування супроводу/заходів з підтримки (оформлення результатів комплексного оцінювання потреб; складання індивідуального плану супроводу; підготовка направлень, подань, запитів, звернень та супровідних листів до установ і організацій щодо заходів з підтримки; забезпечення погоджень та підписання документації у встановленому порядку; ініціювання продовження або завершення супроводу у встановленому порядку);

систематизація документів за особовими справами;

забезпечення належного ведення первинної/поточної документації та виконання адміністративних функцій у процесі супроводу (ведення обліку наданих послуг та здійснених заходів з підтримки; фіксування результатів взаємодії з установами та організаціями; підготовка службових записок, звітів, довідок, інформаційних повідомлень; забезпечення дотримання строків виконання заходів з підтримки; оновлення інформації в облікових системах відповідно до зміни обставин);

здійснення підведення підсумків, оцінювання результатів та завершення або коригування заходів з підтримки (оформлення висновків за результатами супроводу; підготовка звітної документації відповідно до вимог закладу);

здійснення архівування особових справ згідно з номенклатурою справ; забезпечення збереження документації та конфіденційності інформації);

збір, систематизація та розповсюдження інформації про права, гарантії, можливості осіб на території, де Провідний фахівець здійснює свої повноваження;

звітування перед керівництвом закладу щодо стану справ та рекомендацій щодо подальших заходів із супроводу.

б) соціально-психологічна підтримка:

надання соціально-психологічної підтримки, зокрема соціального супроводу, соціальної адаптації, консультування (у межах компетенції);

сприяння збереженню психічного здоров'я та психосоціального благополуччя, а також здійснення профілактичних заходів стосовно осіб, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх факторів;

організація направлення до профільних спеціалістів у разі виявлення відповідних потреб.

7) консультаційна підтримка:

надання особам консультацій з питань їхніх прав та можливостей;

надання відповідей на запити осіб щодо 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 їхньої реалізації.

8) підтримка в оформленні документів:

допомога особам у підготовці необхідної документації для отримання пільг та соціальних послуг;

консультування осіб з питань підготовки документів та їхнього подання до органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від їхнього підпорядкування та форм власності для вирішення проблемних питань.

9) сприяння зайнятості та професійній адаптації:

інформування осіб щодо можливостей здобуття нових знань, вмінь та навичок, підвищення кваліфікації чи перекваліфікації шляхом їхньої участі у навчальних програмах, курсах, тренінгах з метою працевлаштування чи започаткування підприємницької діяльності;

допомога особам у професійній реалізації та підвищенні рівня конкурентоспроможності на ринку праці;

залучення, за потреби, відповідних фахівців центрів зайнятості, представників роботодавців та інших профільних установ і організацій для надання консультацій щодо освітніх можливостей, працевлаштування та започаткування власної справи.

10) підтримка у житлових питаннях:

надання консультацій особам щодо участі в житлових програмах та

можливостей отримання житла;

забезпечення взаємодії з відповідними органами та організаціями з метою вирішення питань покращення житлових умов осіб в установленому законодавством порядку.

11) співпраця з інститутами громадянського суспільства:

взаємодія з громадськими організаціями, професійними та творчими спілками, організаціями роботодавців, благодійними і релігійними організаціями, органами самоорганізації населення, недержавними медіа та іншими невідприємницькими товариствами і установами, легалізованими відповідно до законодавства, що провадять діяльність у сфері захисту прав та інтересів осіб, участь у спільних заходах та проєктах;

надання консультацій щодо розвитку ветеранського руху;

12) формування активної життєвої позиції:

сприяння в організації культурно-просвітницьких заходів;  
залучення осіб до участі у соціальних, національно-патріотичних програмах;  
сприяння професійному розвитку, кар'єрному зростанню осіб та формуванню їхньої активної громадянської позиції.

13) допомога в організації дозвілля:

залучення осіб до участі у спортивних та рекреаційних заходах з метою покращення їхнього фізичного та психоемоційного стану;  
інформування осіб щодо можливостей у сфері дозвілля та відпочинку;  
сприяння у підтримці ініціатив щодо створення клубів за інтересами та самодіяльних об'єднань.

14) організація транспортної допомоги:

сприяння в наданні транспортної підтримки особам з інвалідністю для забезпечення їхньої мобільності;

взаємодія з транспортними службами з метою забезпечення доступу особам з інвалідністю внаслідок війни до місць надання соціальних, медичних та інших послуг.

15) моніторинг потреб осіб:

збір, опрацювання та аналіз звернень осіб до закладу;  
звітування перед керівництвом закладу щодо стану справ та рекомендацій стосовно подальших заходів з підтримки;

узагальнення та систематизація результатів роботи фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб в територіальній громаді за напрямками діяльності;

збір, аналіз та узагальнення кількісних та якісних показників щодо потреб осіб в отриманні публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг;

підготовка інформаційно-аналітичних матеріалів, доповідних записок, довідників щодо діяльності фахівців із супроводу у відповідній територіальній

громаді та надання вищезазначених документів керівнику закладу, структурному підрозділу місцевої державної адміністрації, на який покладено функції з питань ветеранської політики;

інформування громадськості, медіа щодо діяльності фахівців із супроводу у відповідній територіальній громаді;

проведення публічних заходів, експертних обговорень з питань ветеранської політики.

16) надання допомоги у вирішенні професійних проблем (здійснення супервізійної підтримки) фахівцям із супроводу відповідних кваліфікаційних категорій:

оцінка професійного рівня та аналіз ефективності роботи фахівців із супроводу;

розвиток умінь, навичок фахівців із супроводу для підвищення якості послуг, що надаються особам, визначення ефективних способів надання послуг зазначеним особам в складних ситуаціях;

професійна підтримка фахівців із супроводу, які чутливі до впливу негативних емоційних станів осіб;

виявлення ознак наявності факторів, що негативно впливають на виконання фахівцями із супроводу посадових обов'язків, та здійснення відповідного коригування їхньої роботи;

консультування фахівців із супроводу щодо актуальних питань ветеранської політики, прийнятих нормативно-правових актів та змін до них;

моніторинг компетентності фахівців із супроводу, надання необхідної підтримки у підвищенні їхніх кваліфікацій для реалізації запланованих заходів.

17) Надання експертної допомоги органам місцевого самоврядування у модернізації місцевих програм і проєктів підтримки ветеранів та налагодженні взаємодії з ними, зокрема:

Проведення аналізу стратегій розвитку територіальних громад, програм соціально-економічного розвитку щодо впровадження ветеранської політики, а також оцінки ефективності місцевих програм підтримки ветеранів;

формування та подання пропозицій щодо удосконалення зазначених документів з урахуванням цілей державної ветеранської політики;

участь у підготовці та реалізації заходів, спрямованих на розвиток і підвищення ефективності програм підтримки ветеранів війни на рівні органів місцевого самоврядування.

## 2. Провідний фахівець зобов'язаний:

дотримуватися принципів професійної етики, зокрема проявляти повагу, емпатію та доброзичливість у взаємодії з особами;

забезпечувати належний рівень професіоналізму під час виконання посадових обов'язків;

забезпечувати дотримання вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації;

використовувати інформаційно-аналітичні та цифрові сервіси для збору,

аналізу, зберігання, захисту та обміну інформацією відповідно до законодавства;  
залучати (за потреби) до співпраці фахівців різних сфер для забезпечення комплексного супроводу осіб;

підвищувати професійний рівень відповідно до плану професійного розвитку, затвердженого наказом керівника закладу, удосконалювати знання, уміння та навички щодо інноваційних форм, методів та технологій роботи у сфері реалізації ветеранської політики;

забезпечувати взаємодію та обмін інформацією з іншими фахівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, а також (у разі потреби) з представниками служб супроводу (якщо особа є військовослужбовцем, поліцейським, особою рядового і начальницького складу служби цивільного захисту яка зазнала поранення (контузії, травми, каліцтва) або отримала захворювання під час виконання службових обов'язків) щодо особливостей взаємодії з особою та її потреб.

### III. Права

1. Провідний фахівець має право:

1) отримувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від їхнього підпорядкування та форм власності документи, довідки та іншу інформацію, необхідну для виконання своїх посадових обов'язків;

2) взаємодіяти з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від їхнього підпорядкування та форм власності для вирішення питань, що належать до його компетенції;

3) здійснювати представництво інтересів осіб лише за наявності письмової довіреності, виданої відповідно до вимог цивільного законодавства України, без набуття статусу законного представника та виключно в межах повноважень, визначених такою довіреністю;

4) брати участь у нарадах, семінарах, конференціях, тренінгах з питань, що належать до його компетенції;

5) вносити пропозиції керівництву закладу, органам державної влади, органам місцевого самоврядування щодо покращення умов, підвищення якості та ефективності надання супроводу особам;

6) інформувати безпосереднього керівника про виявлені в процесі виконання посадових обов'язків недоліки та вносити пропозиції щодо їхнього усунення;

7) на захист професійної честі, гідності та ділової репутації в установленому порядку;

8) на безпечні та належні умови праці;

9) на підвищення кваліфікації, встановлення або підтвердження кваліфікаційної категорії, здобуття додаткової освіти, отримання методичної допомоги та супервізійної підтримки.

#### IV. Відповідальність

1. Провідний фахівець перебуває у трудових відносинах з відповідним закладом. Згідно зі статтею 147<sup>1</sup> Кодексу законів про працю України керівництво зазначеного закладу є правомочним органом, який може застосовувати заходи дисциплінарного впливу стосовно Провідного фахівця.

Порядок фіксації фактів неналежного виконання посадових обов'язків Провідним фахівцем, порушень трудової дисципліни, їх документальне оформлення, а також застосування дисциплінарних стягнень до Провідного фахівця є аналогічним порядку, що застосовується до інших працівників відповідного закладу в межах законодавства про працю.

2. Провідний фахівець може бути притягнутий до відповідальності у межах, визначених чинним законодавством України за:

1) невиконання або неналежне виконання посадових обов'язків, зокрема щодо супроводу осіб, неналежне надання заходів з підтримки;

2) перевищення повноважень, зокрема:

прийняття рішень, що належать до повноважень керівника закладу, органів соціального захисту, медичних закладів, органів Пенсійного фонду України, експертних команд з оцінювання повсякденного функціонування особи, військових частин або інших уповноважених органів;

вимагання від осіб документів, не передбачених чинним законодавством;

використання службового становища з метою отримання будь-якої особистої вигоди, у тому числі нематеріальної, або в інтересах третіх осіб;

розголошення персональних даних, відомостей про стан здоров'я, сімейний стан, місце проживання чи іншу конфіденційну інформацію без законних підстав або згоди особи;

представництво інтересів осіб у судових, правоохоронних чи інших органах без правових підстав;

надання правничих, медичних або психологічних консультацій, що виходять за межі його компетенції та професійної підготовки;

здійснення тиску на осіб, нав'язування власного рішення, поглядів або дії, що не відповідають принципам добровільності та поваги до гідності особи;

інші правопорушення, вчинені в процесі виконання посадових обов'язків;

3) порушення трудової дисципліни, що визначені правилами внутрішнього трудового розпорядку закладу;

4) недотримання вимог антикорупційного законодавства та у сфері захисту інформації, зокрема персональних даних.

## **V. Кваліфікаційні вимоги**

2. Рівень освіти та досвід роботи, що відповідають вимогам професійного стандарту “Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб”.

3. Вільне володіння державною мовою.

4. Знання законодавства України, зокрема у сфері ветеранської політики, гарантій соціального захисту осіб, надання публічних (електронних публічних) послуг тощо.

5. Особисті якості та компетенції:

аналітичне мислення;

наполегливість та орієнтація на результат; розвинені комунікативні навички; емпатія, толерантність;

стресостійкість;

здатність до створення, розвитку та підтримання професійної мережі контактів, координації взаємодії із залученими сторонами;

здатність до представництва та захисту інтересів осіб на різних рівнях;

навички роботи з комп'ютерною технікою, програмним забезпеченням, офісною технікою, базами даних, реєстрами та системами електронної взаємодії;

знання особливостей діяльності органів місцевого самоврядування та механізмів формування місцевих програм у сфері ветеранської політики;

обізнаність в частині реінтеграційних та реабілітаційних маршрутів ветеранів.

6. Для належного виконання посадових обов'язків Провідний фахівець повинен знати:

нормативно-правові акти, що регулюють його діяльність та діяльність закладу; організаційну структуру закладу;

основи функціонування систем електронної взаємодії;

етику ділового спілкування;

правила та норми охорони праці, протипожежної безпеки;

місцеві програми у сфері ветеранської політики на рівні територіальної громади та регіону (в залежності від місця працевлаштування).

## **VI. Взаємовідносини за посадою**

1. У процесі виконання посадових обов'язків Провідний фахівець взаємодіє із особами, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, незалежно від їхнього підпорядкування та форм власності, іншими суб'єктами.

## **VII. Умови праці**

1. Режим роботи Провідного фахівця встановлюється відповідно до правил внутрішнього трудового розпорядку закладу.

2. Провідний фахівець може виконувати посадові обов'язки на віддаленому робочому місці, визначеному наказом керівника закладу, відповідно до укладених договорів або меморандумів про співпрацю між територіальними громадами відповідно до Закону України "Про співробітництво територіальних громад", за умови належного облаштування робочого місця, забезпечення доступу до інформаційних систем, збереження документації та дотримання вимог щодо захисту персональних даних.

3. На час відпустки, тимчасової непрацездатності або іншої обґрунтованої відсутності Провідного фахівця його обов'язки виконує інший працівник, визначений наказом керівника закладу.

4. У зв'язку із службовою необхідністю Провідний фахівець може направлятися в службове відрядження (зокрема місцеве).

5. Умови праці Провідного фахівця повинні відповідати встановленим нормам охорони праці, санітарно-гігієнічним вимогам та протипожежної безпеки.

**З посадовою інструкцією ознайомлений(на)**

---

(підпис)

---

(дата)

---

(власне ім'я,  
ПРИЗВИЩЕ)

---