

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства у справах
ветеранів України
31 грудня 2024 р. № 508

ПРОФЕСІЙНИЙ СТАНДАРТ
«Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»

(дата внесення до Реєстру кваліфікацій)

Затверджено

Розробником Міністерством у справах ветеранів України,
ЄДРПОУ 42657144

Професійний стандарт розроблено та затверджено згідно з вимогами статті 4² Кодексу законів про працю України на підставі:

- висновку Національного агентства кваліфікацій, схваленого рішенням Агентства № 1 від 30.12.2024 (відповідно до протоколу засідання Агентства № 54 (194) від 30.12.2024) про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 № 373

- висновку Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об'єднань профспілок на національному рівні від 13.12.2024 № 01-12/859-СПО



I. Назва професійного стандарту.

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

II. Загальні відомості про професійний стандарт.

1. Мета діяльності за професією.

Надання ветеранам війни, демобілізованим особам та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі – ветерани війни та члени їх сімей) та іншим особам, послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, 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 їх реалізації.

2. Назва виду (видів) економічної діяльності, секції, розділу, групи, класу економічної діяльності та їх код згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності».

Секція Q	Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	Розділ 88	Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання	Група 88.9	Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання	Клас 88.99	Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.
Секція J	Інформація та теле - комунікації	Розділ 63	Надання інформаційних послуг	Група 63.9	Надання інших інформаційних послуг	Клас 63.99	Надання інших інформаційних послуг, н.в.і.у.
Секція M	Професійна, наукова та технічна діяльність	Розділ 74	Інша професійна, наукова та технічна діяльність	Група 74.9	Інша професійна, наукова та технічна діяльність, не віднесена до інших угруповань	Клас 74.90	Інша професійна, наукова та технічна діяльність, н.в.і.у.

3. Назва (назви) професії (професій) та код (коди) підкласу (підкласів) (групи) професії згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 «Класифікатор професій».

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, 2446.2.

4. Узагальнена назва професії (за потреби).

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

5. Професійна (професійні) кваліфікація (кваліфікації), її (їх) рівень згідно з Національною рамкою кваліфікацій.

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, 6 рівень НРК.

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії, 6 рівень НРК.

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії, 6 рівень НРК.

Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, 7 рівень НРК.

6. Назва (назви) документа (документів), що підтверджує (підтверджують) професійну кваліфікацію особи.

Диплом бакалавра із записом про професійну кваліфікацію «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»;

диплом магістра із записом про професійну кваліфікацію «Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»;

сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної кваліфікації «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»;

сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної кваліфікації «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії»;

сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної кваліфікації «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії»;

сертифікат про визнання професійної або часткової професійної кваліфікації (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах).

III. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток.

1. Здобуття професійної кваліфікації (назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації, суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій).

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	Наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти	
	галузі (-ей) знань:	спеціальності (-ей):
	A «Освіта»	усі спеціальності
	B «Культура, мистецтво та гуманітарні науки»	B8 «Богослов'я»
		B9 «Історія та археологія»
		B11 «Філологія (за спеціалізаціями)»
		B14 «Організація соціокультурної діяльності»
	C «Соціальні науки, журналістика та інформація»	C1 «Економіка»
		C2 «Політологія»
		C3 «Міжнародні відносини»
		C4 «Психологія»

		C5 «Соціологія»
		C7 «Журналістика»
	D «Бізнес, адміністрування та право»	D1 «Облік і оподаткування»
		D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
		D3 «Менеджмент»
		D4 «Публічне управління та адміністрування»
		D5 «Маркетинг»
		D6 «Секретарська та офісна справа»
		D8 «Право»
		D9 «Міжнародне право»
	F «Інформаційні технології»	усі спеціальності
	G «Інженерія, виробництво та будівництво»	
	I «Охорона здоров'я та соціальне забезпечення»	
	J «Транспорт та послуги»	J4 «Охорона праці»
	K «Безпека та оборона»	усі спеціальності
	без вимог до стажу роботи	

Професійний розвиток:

1) з присвоєнням наступної професійної кваліфікації:

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії	стаж роботи за професійною кваліфікацією Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб або у сферах соціальної роботи, охорони здоров'я, безпеки та оборони – 1 рік.	не передбачено професійним стандартом
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії	стаж роботи за професійною кваліфікацією Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії – 2 роки або у сферах соціальної роботи, охорони здоров'я, безпеки та оборони – 3 роки.	не передбачено професійним стандартом
Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих	не передбачено професійним стандартом	Наявність освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти
		галузі (-ей) знань: спеціальності (-тей):
		A «Освіта» усі спеціальності
		B «Культура, мистецтво та B8 «Богослов'я» B9 «Історія та

осіб		гуманітарні науки»	археологія»
			B11 «Філологія (за спеціалізаціями)»
			B14 «Організація соціокультурної діяльності»
		С «Соціальні науки, журналістика та інформація»	C1 «Економіка»
			C2 «Політологія»
			C3 «Міжнародні відносини»
			C4 «Психологія»
			C5 «Соціологія»
			C7 «Журналістика»
		D «Бізнес, адміністрування та право»	D1 «Облік і оподаткування»
			D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
			D3 «Менеджмент»
			D4 «Публічне управління та адміністрування»
			D5 «Маркетинг»
			D6 «Секретарська та офісна справа»
			D8 «Право»
			D9 «Міжнародне право»
		F «Інформаційні технології»	усі спеціальності
		G «Інженерія, виробництво та будівництво»	
		I «Охорона здоров'я та соціальне забезпечення»	
		J «Транспорт та послуги»	J4 «Охорона праці»
		K «Безпека та оборона»	усі спеціальності

2) без присвоєння наступної професійної кваліфікації:

Проходження курсів, у тому числі безкоштовних онлайн-курсів, та інших навчальних заходів, рекомендованих для фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, у тому числі організованих із залученням коштів міжнародної технічної допомоги.

Підвищення кваліфікації може здійснюватися шляхом неформальної освіти (тренінги, семінари, семінари-практикуми, вебінари тощо) та інформальної освіти. Підвищення кваліфікації не рідше ніж один раз на 3 роки.

IV. Аббревіатури та скорочення (за потреби).

НПА - нормативно-правові акти

НРК - національна рамка кваліфікацій

ПЗ - програмне забезпечення

V. Опис трудових функцій.

Трудові функції	Компетентності	Результати навчання			
		Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
А. Організація і планування роботи	А1. Здатність оформляти ділову документацію з використанням термінології діловодства	А1.31. НПА та інструкції з діловодства А1.32. Правила оформлення журналів прийому А1.33. НПА щодо звернень громадян та доступу до публічної інформації А1.34. Порядок подання та розгляду звернень, повідомлень, запитів А1.35. Вимоги до надання обґрунтованих відповідей на письмові (електронні) звернення, запити ветеранів війни та членів їх сімей	А1.У1. Оформляти документи А1.У2. Оформляти ділову документацію відповідно до чинних стандартів А1.У3. Скласти та подавати звітність за встановленою формою А1.У4. Надавати інформацію відповідно до вимог НПА А1.У5. Збирати, та застосовувати інформаційні дані А1.У6. Використовувати цифрові засоби комунікації для отримання, зберігання та обробки інформації	А.К1. Укласти документи державною мовою А.К2. Отримувати та аналізувати інформацію, необхідну для виконання професійних функцій А.К3. Грамотно використовувати мовні і позамовні засоби комунікації у службовій діяльності А.К4. Застосовувати загальні та спеціальні знання комунікативних технологій	А.В1. Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету А.В2. Застосовувати навички самоорганізації та результативності у роботі А.В3. Нести відповідальність за законність та своєчасність виконання професійних функцій А.В4. Забезпечувати конфіденційність, цілісність та доступність даних А.В5. Дотримуватись норм законодавства щодо використання персональних даних та забезпечення
	А2. Здатність працювати з базами даних законодавства та системами електронної взаємодії	А2.31. Комп'ютерні бази даних та реєстри, їх склад, структура, форми ведення та засоби їх обробки А2.32. Методологія застосування інформаційно-аналітичних інструментів,	А2.У1. Застосовувати інструмент моніторингу для складання інформаційних зведень та оглядів з актуальних проблем ветеранів та членів їх сімей А2.У2. Застосовувати цифрові технології та		

		комп'ютерів, оргтехніки і засобів зв'язку A2.33. Новітні інформаційні технології для роботи зі службовими документами, зверненнями громадян та порядок організації діловодства з використанням систем електронної взаємодії A2.34. Порядок та вимоги управління даними, інформацією та цифровим контентом A2.35. Положення мережевого етикету, порядок роботи із засобами цифрового зв'язку	інструменти у професійній діяльності A2.У3. Обробляти дані, інформацію та цифровий контент; перевіряти надійність джерел інформації; протидіяти пропаганді		неможливості несанкціонованого доступу до них A.В6. Відповідати за законність та своєчасність виконання професійних функцій A.В7. Відповідати за реалізацію поставлених завдань, оперативне виконання управлінських рішень A.В8. Дотримуватись правил ділового етикету A.В9. Дотримуватись вимог дисципліни
	A3. Здатність організовувати і планувати роботу	A3.31. НПА, які визначають посадові обов'язки A3.32. Методологія планування діяльності, порядок реалізації планів та їх контролю A3.33. Методи самоорганізації та вдосконалення професійної діяльності, основи підвищення	A3.У1. Ставити цілі професійної діяльності та визначати оптимальні методи їх досягнення A3.У2. Планувати роботу, визначати перспективи її виконання та забезпечувати ресурсну підтримку A3.У3. Застосовувати методи самоорганізації та оптимізації власної роботи, підвищувати рівень знань шляхом формальної та		

		ефективності діяльності A3.34. Основні комп'ютерні програми A3.35. Основи ергономіки робочого місця A3.36. Форми звітності	неформальної освіти A3.У4. Організовувати робоче місце з урахуванням специфіки роботи A3.У5. Використовувати комп'ютерне та типове офісне обладнання для виконання професійних завдань A3.У6. Організовувати безпечний і комфортний простір (за необхідності – онлайн-простір) для проведення зустрічей з ветеранами війни та членами їх сімей, надання консультацій		
	Ц1. Здатність використовувати комп'ютерне системне та прикладне ПЗ, цифрове обладнання, мобільні застосунки, мережу Інтернет під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей	Ц1.31. Види та функціонал персональних комп'ютерів та мобільних пристроїв Ц1.32. Порядок застосування операційної системи комп'ютера і мобільного пристрою Ц1.33. Професійні цифрові застосунки, які застосовуються під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей Ц1.34. Порядок роботи в мережі Інтернет	Ц1.У1. Використовувати персональні комп'ютери та мобільні пристрої під час виконання посадових обов'язків; Ц1.У2. Змінювати налаштування застосунків	Ц1.К1. Інформувати у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або ПЗ	Ц1.В1. Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності)

	Ц2. Здатність добирати, опрацьовувати і зберігати цифрові дані (контент)	Ц2.31. Способи пошуку, критичного оцінювання та перевірки, опрацювання та зберігання цифрових даних	Ц2.У1. Застосовувати способи пошуку, фільтрування, критичного оцінювання, перевірки, опрацювання і зберігання цифрових даних	Ц1.К1. Інформувати у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або ПЗ	Ц1.В1. Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності)
	Ц3. Здатність створювати і редагувати цифрові дані (контент)	Ц3.31. Можливості та способи використання обладнання та ПЗ для створення та редагування цифрового контенту Ц3.31. Формати даних, їх особливості, переваги і недоліки (обмеження)	Ц3.У1. Створювати цифрові дані (контент) та редагувати їх під час виконання посадових обов'язків, виконання завдань із застосуванням встановлених форматів даних	Ц1.К1. Інформувати у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або ПЗ	Ц1.В1. Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності)
	Ц4. Здатність обмінюватись цифровими даними (контентом)	Ц4.31. Засоби цифрового зв'язку Ц4.32. Формати даних при обміні інформацією під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей	Ц4.У1. Використовувати засоби цифрового зв'язку	Ц4.К1. Складати та узгоджувати з кореспондентами план (графік) комунікацій Ц4.К1. Інформувати у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі засобів цифрового зв'язку, форматів обміну даними та правил інформаційного обміну	Ц1.В1. Самостійно використовувати цифрові пристрої (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності)
	Ц5. Здатність захищати	Ц5.31. Ризики та загрози при використанні	Ц5.У1. Дотримуватись правил кібергігієни, захисту	Ц5.К1. Інформувати у відповідності до	Ц5.В1. Самостійно дотримуватись вимог

	комп'ютери, мобільні пристрої, цифрові дані (контент)	комп'ютерів, цифрових пристроїв і ПЗ Ц5.32. Вимоги кібергігієни Ц5.33. Порядок дій при виявленні несанкціонованого втручання Ц5.34. Правила захисту персональних даних	даних та безпеки комп'ютерів, цифрових пристроїв ПЗ Ц5.У2. Виявляти несанкціоноване втручання	розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені несанкціоновані втручання та порушення правил кібергігієни	кібергігієни при використанні цифрових пристроїв
--	--	--	--	--	--

Б. Ведення обліку ветеранів війни та членів їх сімей в адміністративній о-територіальній одиниці/територіальній громаді	Б1. Здатність застосовувати у професійній діяльності НПА щодо гарантій соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей	Б1.31. НПА, що регулюють професійну діяльність у сфері надання послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранів війни та членів їх сімей Б1.32. Державні стандарти у наданні соціальних послуг в Україні Б1.33. Норми законодавства України щодо захисту персональних даних Б1.34. Міжнародні стандарти прав людини, положення Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, а також практики Європейського суду з прав людини; надання публічних (електронних публічних послуг)	Б1.У1. Аналізувати та застосовувати у професійній діяльності НПА, щодо підтримки ветеранів війни та членів їх сімей Б1.У2. Користуватися цифровими засобами комунікації для отримання, зберігання та обробки інформації Б1.У3. Аналізувати професійну інформацію та формувати конструктивні висновки Б1.У4. Планувати діяльність	Б.К1. Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації Б.К2. Організовувати комунікативну взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях Б.К3. Алгоритмізувати власні дії залежно від умов і цілей спілкування та взаємодії з іншими державними органами, установами та організаціями Б.К4. Обробляти інформацію на когнітивному рівні, трансформувати її у нові тексти, що втілюються у письмовому і в усному мовленні Б.К5. Забезпечувати перегляд, пошук, аналіз та відбір інформації; накопичувати та упорядковувати її у структурованому	А.В2. Застосовувати навички самоорганізації та результативності у роботі Б.В1. Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією Б.В2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету А.В8. Дотримуватись правил ділового етикету Б.В3. Дотримуватись правил ділового спілкування А.В1. Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету Б. В5. Формувати власну громадянську
	Б2. Здатність працювати з різними джерелами інформації, виокремлювати головне та оформляти записи	Б2.31. Джерела та методи збору інформації та її узагальнення Б2.32. Прийоми аналізу інформації, структурування та систематизація даних у	Б2.У1. Застосовувати засоби отримання інформації, її обробки та зберігання та вносити відповідні відомості до Єдиного державного реєстру ветеранів війни Б2.У2. Застосовувати		

	різними формами про ветеранів війни та членів їх сімей, вести реєстр в адміністративно-територіальній одиниці/територіальній громаді	різних формах документів Б2.33. Процедури фіксування та збереження інформації Б2.34. Стандарти інформаційної безпеки, передачі та зберігання, захисту інформації від несанкціонованого доступу Б2.35. Основи інформаційної культури та цифрової грамотності	прийоми критичного мислення для формування власних висновків та рішень Б2.У3. Виокремлювати важливу інформацію у процесі взаємодії з іншими державними органами, установами та організаціями Б2.У4. Використовувати електронні, автоматизовані та інформаційні бази даних та реєстрів Б2.У5. Використовувати цифрові інструменти Б2.У6. Вживати заходи реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про ветеранів війни та членів їх сімей, матеріали в засобах масової інформації Б2.У7. Вести облік/реєстр ветеранів війни та членів їх сімей в адміністративно-територіальній одиниці/територіальній громаді	середовищі Б.К6. Забезпечувати поширення та обмін даними за допомогою цифрових технологій Б.К7. Збирати та обробляти персональні дані з дотриманням вимог НПА України	позицію (культуру) високого рівня
В. Проведення оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх	В1. Здатність визначати та оцінювати індивідуальні потреби ветеранів	В1.31. Порядок оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до віку, статі та	В1.У1. Ідентифікувати, збирати та узагальнювати дані для визначення потреб ветеранів війни та членів їх сімей при зверненні за	В.К1. Комунікувати із надавачами у сфері адміністративних та соціальних послуг, із представниками органів	В.В1. Виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами та особливостями

сімей	війни та членів їх сімей відповідно до віку, статі та матеріального стану	матеріального стану V1.32. Державні стандарти соціальних послуг	конкретною соціальною послугою, при взаємодії з іншими суб'єктами надання соціальних послуг V1.Y2. Дотримуватися принципів об'єктивності, достовірності, валідності під час збору інформації в процесі оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей V1.Y3. Залучати інших спеціалістів до оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей і володіти усією інформацією, зібраною в процесі оцінки потреб V1.Y4. Дотримуватися державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи V1.Y5. Аналізувати дані, отримані під час збору інформації та формулювати обґрунтовані висновки щодо задоволення базових потреб ветеранів війни та членів їх сімей V1.Y6. Вести документацію з оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей з ознаками складних життєвих обставин	виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей V.K2. Надавати інформацію відповідно до вимог НПА V.K3. Використовувати мовні і позамовні засоби комунікації у службовій діяльності під час спілкування із різними категоріями громадян V.K4. Організовувати взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо V.K5. Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної	фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей V.B2. Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей B.B2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету B.B1. Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією V.B5. Проявляти громадянську позицію та приймати рішення відповідно до НПА V.B7. Дисциплінованість та високий рівень
-------	---	---	--	--	--

		В1.У7. Застосовувати комунікативні техніки дослідження інтересів/потреб ветеранів війни та членів їх сімей В1.У8. Застосовувати індивідуальний підхід до кожного ветерана війни, члена його сім'ї В1.У9. Проводити моніторинг потреб ветеранів війни та членів їх сімей за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем В1.У10. Виходити з пропозиціями до суб'єктів надання публічних послуг щодо оновлення і перегляду актів індивідуальної оцінки потреб чи державних стандартів надання соціальних послуг з урахуванням потреб ветеранів війни та членів їх сімей	комунікації В.К6. Враховувати гендерні аспекти комунікації, особливості спілкування з дітьми та підлітками В.К7. Спілкуватись із застосуванням технік активного слухання В.К8. Аналізувати, критично оцінювати, перевіряти надійність джерел даних та достовірність інформації В.К9. Забезпечувати захист персональних даних та приватність комунікації	відповідальності за виконання поставлених завдань А.В8. Дотримуватись правил ділового етикету Б.В3. Дотримуватись правил ділового спілкування А.В1. Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету
В2. Здатність виявляти, аналізувати та оцінювати проблеми/потреби ветеранів війни та членів їх сімей,	В2.31. Особливості потреб ветеранів війни, та членів їх сімей В2.32. Технології комплексного визначення індивідуальних потреб ветеранів війни та членів	В2.У1. Ідентифікувати та оцінювати потреби ветеранів війни та членів їх сімей, оцінювати фактори середовища та близького оточення, що впливають на поведінку зазначених осіб		

	зокрема з ознаками складних життєвих обставин під час їх прийому чи відвідування за місцем перебування	їх сімей, B2.33. Алгоритм оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей, із врахуванням умов життєвих обставин B2.34. Особливості потреб дітей та підлітків B2.35. Критерії оцінки індивідуальних потреб ветеранів війни та членів їх сімей в соціальних послугах та соціальній допомозі відповідно до норм законодавства B2.36. Порядок оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей B2.37. Ознаки складних життєвих обставин та особливості їх застосування B2.38. Заходи реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про таких ветеранів війни та членів їх сімей, матеріали в засобах масової	B2.У2. Досліджувати актуальні проблеми ветеранів війни та членів їх сімей B2.У3. Визначати індивідуальні потреби ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до життєвих обставин B2.У4. Вести документацію з оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей, з ознаками складних життєвих обставин B2.У5. Збирати, узагальнювати та аналізувати кількісні та якісні дані щодо наявності на відповідних територіях ветеранів війни та членів їх сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, щодо їхніх потреб у соціальних послугах B2.У6. Пропонувати заходи щодо усунення негативних соціальних явищ		
--	--	---	---	--	--

		інформації В2.39. Техніки, інструменти пошуку можливих альтернативних способів вирішення проблем			
	В3. Здатність встановлювати причини негативних соціальних явищ, які призводять до порушення здоров'я, благополуччя, гармонійних взаємин в суспільстві, зумовлюють соціальну ізоляцію, пригнічення, маргіналізацію ветеранів війни та членів їх сімей	В3.31. Законодавчі та НПА у сфері захисту прав дітей, гендерної рівності, протидії насилля в сім'ї, профілактики негативних соціальних явищ, правопорушень В3.32. Сутність, види, форми, методи, переваги та ризики профілактики негативних соціальних явищ та мінімізації їх наслідків В3.33. Причини негативних соціальних явищ В3.34. Зовнішні та/або внутрішні чинники, що зумовлюють потрапляння у складні життєві обставини В3.35. Механізм виявлення ветеранів війни та членів їх сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають високий ризик	В3.У1. Використовувати навички спілкування, а саме: почуттям прис, сприймати; проявляти турботу; прийняттям поглядів інших людей; співпереживанням; щирістю; виявленням взаємоповаги В3.У2. Визначати чинники, що впливають на вибір альтернативних рішень В3.У3. Використовувати засоби цифрової трансформації		

		потрапляння в такі обставини			
	В4. Здатність визначати перелік необхідних соціальних послуг, форм і методів соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей, відповідно до їх потреб	В4.31. Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг В4.32. Державні стандарти надання соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей В4.33. Форми і методи соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей В4.34. Новітні підходи до соціальної роботи, надання соціальних і реабілітаційних послуг ветеранам війни та членам їх сімей В4.35. Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг	В4.У1. Аналізувати зміст та результати розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг, виявлені потреби у послугах, зокрема тих, що можуть надаватися екстрено (кризово) В4.У2. Визначати перелік соціальних послуг В4.У3. Надавати пропозиції керівнику установи, органу місцевого самоврядування щодо необхідності надання соціальних послуг для прийняття відповідного рішення В4.У4. Збирати та обробляти статистичні, адміністративні, оперативні дані про потреби ветеранів війни та членів їх сімей, про діяльність суб'єктів надання послуг та їх кількість		
Г. Інформування з питань: правової, психологічної допомоги; забезпечення	Г1. Здатність інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів війни та	Г1.31. Норми програмних документів державного, регіонального та місцевого рівня Г1.32. Основні методи та форми інформування ветеранів війни та членів	Г1.У1. Інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів війни та членів їх сімей	В.К5. Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації Г.К1. Використовувати	В.В1. Виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами та особливостями фізичного й емоційного стану

протезними виробами та допоміжними засобами реабілітації; медичної реабілітації; соціальної, професійної адаптації; сприяння зайнятості; отримання житла; забезпечення розвитку спорту ветеранів війни та членів їх сімей; вшанування пам'яті ветеранів війни	членів їх сімей	їх сімей щодо публічних соціальних послуг		техніки встановлення комунікативного контакту, діагностики співрозмовника, встановлення довірчих відносин у процесі службової діяльності Г.К3. Використовувати техніки активного слухання, нейтралізації негативного комунікативного впливу, розпізнання й упередження маніпуляцій у спілкуванні В.К4. Організовувати взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо Г.К4. Формувати судження, що враховують соціальні, етичні аспекти	ветеранів війни та членів їх сімей В.В2. Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Б.В2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету Б.В1. Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією Б. В5. Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня Г.В1. Забезпечувати проактивне надання послуги А.В1. Дотримуватись законодавчих норм та етичних
	Г2. Здатність проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг	Г2.31 Основні методи та форми інформування та консультування ветеранів війни та членів їх сімей Г2.32. Законодавчі норми, Державні стандарти надання соціальних послуг Г2.33. Основи психології людини та соціально-психологічні аспекти допомоги ветеранам війни та членам їх сімей Г2.34. Специфіка міжособистісного спілкування	Г2.У1. Використовувати психологічну та комунікативну техніку у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей Г2.У2. Розробляти нові методики для роботи з ветеранами війни та членами їх сімей Г2.У3. Здійснювати комунікацію з ветеранами війни та членами їх сімей, враховувати їх потреби Г2.У4. Застосовувати навички міжособистісної взаємодії Г2.У5. Добирати відповідні форми і методи соціальної профілактики для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи Г2.У6. Консультувати, інформувати ветеранів війни та членів їх сімей про їх права та наслідки порушень прав інших людей Г2.У7. Консультувати та інформувати ветеранів війни та членів їх сімей про можливості соціального		

			захисту, наявні в громаді соціальні послуги і особливості надання таких послуг у відповідності до індивідуальних потреб та законодавства України у формі, доступній для сприйняття особами з особливими потребами Г2.У8. Застосовувати нормативно-правові акти, дія яких спрямована на забезпечення інтересів і потреб ветеранів війни та членів їх сімей Г2.У9. Інформувати про можливості, права, гарантії, пільги, публічні послуги, якими ветерани війни та члени їх сімей можуть скористатись, умови і порядок їх надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я Г2.У10. Використовувати різні канали комунікації для інформування щодо доступних для ветеранів війни та членів їх сімей сервісів, пільг, соціальних гарантій, систем допомоги, кроків для їх отримання	Г.К5. Використовувати форми індивідуального і групового спілкування, у тому числі дистанційного за допомогою засобів електронної комунікації Г.К6. Застосовувати адресний та індивідуальний підхід у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей та дотримуватися конфіденційності Г.К7. Застосовувати засоби цифрового зв'язку; поширювати дані та обмінюватись даними, інформацією з дотриманням принципу конфіденційності	принципів, професійного та мережевого етикету
--	--	--	---	--	--

Д. Здійснення посередництва, представництв а інтересів ветеранів війни та членів їх сімей	Д1. Здатність налагоджувати комунікації між ветеранами війни, членами їх сімей та суб'єктами надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг	Д1.31. Правила ділового мовлення, спілкування та ведення переговорів Д1.32. Принципи професійної етики Д1.33. Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг Д1.34. Основи управління конфліктами Д1.35. Законодавчі та НПА щодо надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг Д1.36. Вимоги до процедури перенаправлення	Д1.У1. Встановлювати зв'язки та організовувати співпрацю для надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг Д1.У2. Проводити роботу із запобігання та вирішення конфліктів Д1.У3. Роз'яснювати ветеранам війни та членам їх сімей про їхні права, гарантії, процедури надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг Д1.У4. Визначати коло суб'єктів, яких необхідно залучити для надання соціальних послуг/прийняття рішень відповідно до потреб ветеранів війни та членів їх сімей, з урахуванням вимог законодавства, повноважень та системи надання соціальних послуг у територіальній громаді Д1.У5. Перенаправляти ветеранів війни та членів їх сімей до суб'єктів надання послуг відповідно до їх потреб, у тому числі для отримання спеціалізованих	Д.К1. Комунікувати із ветеранами війни, членами їх сімей, суб'єктами надання послуг Д.К2. Використовувати посилення (відсилки) на необхідні НПА Д.К3. Взаємодіяти з ветеранами війни та членами їх сімей, в тому числі, з використанням цифрових технологій Д.К4. Організовувати комунікативні заходи з фахівцями служб, організацій, підприємств, органів, закладів, установ, суб'єктів надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей Д. К5. Обирати та користуватись цифровими технологіями, що забезпечують комунікацію та	В.В1. Виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами та особливостями фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей В.В2. Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Б.В2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету Б.В1. Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією Б. В5. Формувати власну громадянську позицію (культуру)
---	---	---	---	---	--

			послуг Д1.У6. Взаємодіяти з суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці або територіальної громади допомогу ветеранам війни та членам їх сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах Д1.У7. Надавати допомогу ветеранам війни та членам їх сімей у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів	можливість візуалізації інформації	високого рівня
	Д2. Здатність опрацьовувати інформацію щодо надання публічних (електронних публічних) послуг ветеранам війни та членам їх сімей	Д2.31. Джерела та методи збору інформації для оцінки надання послуг Д2.32. Знання нормативно-правових актів щодо суб'єктів надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг Д2.33. Показники надання	Д2.У1. Визначати спільно з надавачами послуг короткострокові та середньострокові цілі роботи з ветеранами війни та членами їх сімей Д2.У2. Аналізувати дані, отримані під час збору інформації та формулювати висновки про ступінь		

		послуги та критерії оцінки якості надання послуги	задоволення базових потреб ветеранів війни та членів їх сімей Д2.У3. Готувати пропозиції щодо удосконалення системи надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей та подавати їх керівництву установи, органу місцевого самоврядування Д2.У4. Здійснювати моніторинг надання соціальних послуг та оцінку їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг Д2.У5. Відповідати на скарги щодо якості наданих послуг		
Е. Здійснення супроводу ветеранів війни та членів їх сімей, які потребують підтримки (допомоги)	Е1. Здатність надавати допомогу ветеранам війни та членам їх сімей в оформленні документів, запитів до відповідних інстанцій, заяв для отримання відповідних послуг	Е1.31. Порядок оформлення документів, необхідних для отримання відповідних послуг Е1.32. Порядок організації надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг Е1.33. Механізм оскарження результатів надання послуг Е1.34. Система суб'єктів надання публічних	Е1.У1. Документувати наявну інформацію про публічні (електронні публічні), соціальні послуги Е1.У2. Дотримуватися вимог конфіденційності особистої інформації, персональних даних осіб Е1.У3. Допомогати у поданні заяви про надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг Е1.У4. Аналізувати ефективність прийнятих	Е.К1. Адаптувати стратегії комунікації до конкретної особи Д.К1. Комунікувати із ветеранами війни, членами їх сімей, суб'єктами надання послуг Е.К2. Виявляти комунікативну толерантність, застосовувати прийоми подолання бар'єрів у спілкуванні,	Е.В1. Дотримуватись принципу доброчесності А.В1. Дотримуватись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету В.В2. Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних

	(електронних публічних), соціальних послуг у територіальній громаді/районі/ області Е1.35. Класифікатор соціальних послуг	рішень	враховувати гендерні аспекти міжособистісного спілкування Е.К3. Використовувати сучасні цифрові та інформаційно-комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти Е.К4. Застосовувати техніку переконливої комунікації, мовленнєво-логічне доведення інформації, прийоми нейтралізації заперечень Е.К5. Застосовувати принцип цілепокладання у спілкуванні з урахуванням фактора адресату, реальних умов і обставин комунікації, прогнозування цілей іншої сторони, спостереження за ходом спілкування та своєчасна корекція власного сценарію	ветеранів війни та членів їх сімей Б.В2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету Б.В1. Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією Б. В5. Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня А.В8. Дотримуватись правил ділового етикету Б.В3. Дотримуватись правил ділового спілкування
Е2. Здатність представляти інтереси ветеранів війни та членів їх сімей в установах та організаціях в межах повноважень в порядку визначеному законодавством (за потреби)	Е2.31. Порядок взаємодії із суб'єктами соціального захисту населення та іншими надавачами публічних (електронних публічних), соціальних послуг Е2.32. Алгоритм та вимоги до процедури перенаправлення Е2.33. Підстави та вимоги для надання послуг із представлення інтересів ветеранів війни та членів їх сімей в установах, організаціях та підприємствах різних форм власності в межах повноважень Е2.34. Порядок публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни, та членам їх сімей	Е2.У1. Представляти, в межах компетенції, інтереси ветеранів війни та членів їх сімей в установах, організаціях та підприємствах різних форм власності Е2.У2. Перенаправляти ветеранів війни та членів їх сімей, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги до інших надавачів таких послуг для якісного вирішення питань Е2.У3. Надавати першу психологічну та медичну допомогу		
Е3. Здатність розробляти план соціального	Е3.31. Класифікація потреб ветеранів війни та	Е3.У1. Вирішувати питання ветеранів війни та членів їх сімей щодо професійної		

	супроводу за участі ветеранів війни та членів їх сімей, які потребують підтримки та відповідно до їх потреб з питань професійної адаптації, психологічної допомоги, ветеранського спорту, медичної реабілітації	членів їх сімей ЕЗ.32. Перелік та порядок надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, державні стандарти соціальних послуг ЕЗ.33. Загальні підходи щодо організації та надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу ЕЗ.34. Принципи надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу ЕЗ.35. Підстави для припинення надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу ЕЗ.36. Механізм оцінки дотримання стандартів публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу	адаптації, психологічної допомоги, ветеранського спорту, медичної реабілітації ЕЗ.У2. Залучати ветеранів війни та членів їх сімей до програм соціальної інтеграції, соціальної та професійної адаптації ЕЗ.У3. Залучати надавачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) в межах повноважень ЕЗ.У4. Використовувати різні техніки удосконалення (розширення) розуміння ветеранами війни та членами їх сімей власних інтересів (потреб) ЕЗ.У5. Розробляти алгоритм дій/ умовну дорожню карту для сприяння реалізації соціальних гарантій/ реінтеграції ветеранів війни та членів їх сімей ЕЗ.У6. Надавати роз'яснення необхідності отримання консультації юриста		
--	--	---	---	--	--

(адвоката) чи іншого експерта відповідно до потреб ветеранів чи членів їх сімей

Е3.У7. Вести облік публічних (електронних публічних), соціальних послуг, які надаються у ході здійснення соціального супроводу

Е3.У8. Використовувати ресурси під час організації надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу

Е3.У9. Використовувати індивідуальні і групові форми соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги

Е3.У10. Запобігати виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню ветеранів та членів їх сімей в такі обставини

Е3.У11. Вживати заходів щодо подолання ветеранами війни та членами їх сімей складних життєвих обставин

			Е3.У12. Мінімізовувати негативні наслідки складних життєвих обставин, підтримувати ветеранів війни та членів їх сімей, їх соціальний статус та спонукати до активної участі у житті громади		
	Е4. Здатність надавати психосоціальну підтримку ветеранам війни та членам їх сімей	Е4.31. Методи встановлення контакту із ветеранами війни та членами їх сімей Е4.32. Правила взаємодії із ветеранами війни та членами їх сімей з особливими потребами (залежність, інвалідність, ПТСР тощо) Е4.33. Методи підтримання професійних довірчих відносин з ветеранами війни та членами їх сімей, які мають різні особливості	Е4.У1. Проводити психосоціальну підтримку згідно з професійною компетентністю Е4.У2. Взаємодіяти з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо) Е4.У3. Підтримувати довірливі відносини з потенційними отримувачами публічних (електронних публічних), соціальних послуг з урахуванням їх культурних, вікових та інших особливостей Е4.У4. Застосовувати психодіагностику та психоедукацію (вміти		

			пояснити і донести до ветеранів війни та членів їх сімей необхідну інформацію про психічне здоров'я, психологічні негаразди та їх наслідки для особистості)		
	Е5. Здатність проводити заходи, спрямовані на формування соціально-позитивних ціннісних орієнтацій ветеранів війни та членів їх сімей	Е5.31. Основи ділового спілкування Е5.32. Соціально-культурні, соціально-психологічні, психолого-педагогічні основи міжособистісної взаємодії Е5.33. Правила професійної етики, зокрема деонтології Е5.34. Потенціал громади з подолання нестандартних (кризових) ситуацій Е5.35. Технологія ведення випадку Е5.36. Методологія планування Е5.37. Основи розробки та оформлення індивідуальних програм зайнятості, професійного розвитку та саморозвитку, навчання протягом життя Е5.38. Державні стандарти надання	Е5.У1. Організовувати та проводити зустрічі, мережеве спілкування Е5.У2. Підвищувати рівень участі ветеранів війни та членів їх сімей у тренінгах, дискусіях, круглих столах, семінарах, лекціях, громадських консультаціях та інших заходах Е5.У3. Організовувати та забезпечувати роботу груп самопомогі та взаємопідтримки Е5.У4. Розробляти спільно з ветеранами війни та членами їх сімей індивідуальних програм зайнятості, професійного розвитку та саморозвитку, навчання протягом життя Е5.У5. Стимулювати соціальну активність ветеранів війни та членів їх сімей шляхом організації публічних заходів, масових акцій, просвітницьких та		

		соціальних послуг	навчальних заходів, надання консультацій E5.Y6. Організовувати та забезпечувати групи підтримки та самодопомоги, сприяти створенню клубів, об'єднань, служб з надання допомоги з використанням методу «рівний-рівному» E5.Y7. Залучати громадські організації, творчі спілки, волонтерів, окремих громадян тощо до культурно-освітньої, профілактично-виховної, спортивно-оздоровчої та інших видів роботи з ветеранами війни та членами їх сімей E5.Y8. Розширювати бачення ветеранів війни та членів їх сімей щодо можливих альтернативних способів вирішення проблем, аналізувати відповідність наслідків таких альтернатив інтересам та потребам ветеранів війни та членів їх сімей E5.Y9. Виявляти особистий потенціал ветеранів війни та членів їх сімей для вирішення проблем, які		
--	--	-------------------	--	--	--

			пов'язані із складною життєвою ситуацією Е5.У10. Забезпечувати залучення потенціалу громади, внутрішніх та зовнішніх ресурсів для формування ефективної системи підтримки ветеранів війни та членів їх сімей		
Є. Проведення інформаційно-просвітницької роботи, спрямованої на профілактику та призупинення розвитку психічних та поведінкових розладів, формування умінь самооцінки стану психічного здоров'я та навичок його підтримання	Є1. Здатність організовувати та проводити заходи з профілактики негативних соціальних явищ, які порушують нормальну життєдіяльність ветеранів війни та членів їх сімей у адміністративно-територіальній одиниці/територіальній громаді	Є1.31. Теорія та методи оцінювання в соціально-профілактичній роботі з ветеранами війни та членами їх сімей Є1.32. Типи та характеристики отримувачів соціальних послуг, особливості соціально-профілактичної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей Є1.33. Види складних життєвих обставин, причини їх виникнення, основний вплив на сімейну динаміку, основні потреби у соціальних послугах Є1.34. Сучасні методи та методики проведення діагностики складної життєвої обставини	Є1.У1. Аналізувати життєву ситуацію ветеранів війни та членів їх сімей шляхом проведення інтерв'ю, спостереження, застосування методів діагностики тощо у відповідності до нормативно-правових документів та інструкцій Є1.У2. Проводити індивідуальне опитування ветеранів війни та членів їх сімей з метою з'ясування їх стану і оцінки складних життєвих обставин, факторів безпеки ризику та захисних факторів Є1.У3. Розпізнавати ознаки наявності проблем у сім'ї, які можуть призвести до виникнення або загострення складних життєвих обставин	В.К1. Комунікувати із надавачами у сфері адміністративних та соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей Є.К2. Використовувати прямі посилення на норми законодавства при обґрунтуванні висновків Е.К3. Використовувати сучасні цифрові та інформаційно-комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти В.К4. Організовувати	А.В8. Дотримуватись правил ділового етикету Б.В3. Дотримуватись правил ділового спілкування В.В2. Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Б.В2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету Б.В1. Дотримуватись

		отримувачів соціальних послуг Є1.35. Підходи та критерії визначення складних життєвих обставин	Є1.У4. Виявляти фактори, що можуть спричинити насилля в сім'ї	взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо Є.К4. Використосувати ефективні способи встановлення, підтримання, й своєчасного закінчення комунікативного контакту Є.К5. Організовувати комунікативну взаємодію, обирати оптимальні засоби комунікативного впливу на співрозмовника й нейтралізації у разі необхідності негативних проявів мовленнєвої культури	вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією Б. В5. Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня
	Є2. Здатність надавати першу психологічну допомогу та використовувати методи розмовної терапії у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей	Є2.31. Методологія запровадження та залучення ветеранів війни та членів їх сімей до використання програми MARTA Є2.32. Принципи надання першої психологічної допомоги Є2. 33. Порядки та критерії моніторингу та оцінки діяльності суб'єктів надання психологічних послуг	Є2.У1. Застосовувати та використовувати у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей програму MARTA Є2.У2. Застосовувати технології надання першої психологічної допомоги та методи розмовної терапії у роботі, щоб допомогти ветеранам війни та членам їх сімей навчитися краще справлятися з життєвими проблемами		
Ж. Формування пропозиції	Ж1. Здатність здійснювати моніторинг стану	Ж1.31. Показники якості надання публічних (електронних публічних),	Ж1.У1. Оцінювати якість надання публічних (електронних публічних),	Ж.К1. Комунікувати із надавачами публічних (електронних	А.В8. Дотримуватись правил ділового

щодо можливостей удосконалення діяльності територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів війни та членів їх сімей, активного їх залучення до життя територіальної громади та з метою всебічної реалізації особистого потенціалу та відповідного внеску в розвиток територіальної громади, регіону та суспільства в цілому	виконання органами виконавчої влади та місцевого самоврядування заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей	соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж1.32. Методи кількісної оцінки якості надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж1.33. Принципи та правила проведення опитування населення Ж1.34. Методи обробки даних емпіричних досліджень, надання їх в числовій, табличній, графічній та інших формах	соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж1.У2. Проводити опитування, анкетування отримувачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг щодо їх якості Ж1.У3. Аналізувати та оцінювати процес і результати реалізації ветеранської політики на місцевому та регіональному рівнях Ж1.У4. Збирати, узагальнювати та аналізувати дані щодо: - надавачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг; - їхніх ресурсів для надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг відповідно до визначених потреб; - якості, повноти, доступності та відповідності наявних публічних (електронних публічних), соціальних послуг потребам	публічних), соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей, підтримання корпоративної культури Е.К3. Використовувати сучасні цифрові та інформаційно-комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти Є.К4. Використосувати ефективні способи встановлення, підтримання, й своєчасного закінчення комунікативного контакту Ж.К2. Алгоритмізувати власні дії залежно від умов і цілей спілкування Ж.К3. Враховуючи висновки, використовувати прямі посилання на норми	етикету Б.В3. Дотримуватись правил ділового спілкування В.В2. Забезпечувати конфіденційність у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Б.В2. Відповідати за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету Б.В1. Дотримуватись вимог дисципліни та нести відповідальність за роботу зі службовою інформацією Б. В5. Формувати власну громадянську позицію (культуру) високого рівня
---	---	--	--	--	---

			отримувачів цих послуг; - організаційної спроможності територіальної громади у забезпеченні ветеранів війни та членів їх сімей публічними (електронними публічними), соціальними послугами	законодавства Е.К4. Застосовувати техніку переконливої комунікації, мовленнєво-логічне доведення інформації, прийоми нейтралізації заперечень	
	Ж2. Здатність формулювати пропозиції з питань підтримки та захисту прав і свобод ветеранів війни та демобілізованих осіб	Ж2.31. Нормативно- правові акти щодо ветеранської політики, спрямовані на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей в частині переходу від військової служби до цивільного життя Ж2.32. Пріоритети ветеранської політики у сфері надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях Ж2.33. Державні стандарти соціальних послуг Ж2.34. Сутність, інструменти та механізми реалізації ветеранської політики на	Ж2.У1. Аналізувати і оцінювати стан виконання органами виконавчої влади та місцевого самоврядування заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж2.У2. Готувати пропозиції з підвищення ефективності реалізації ветеранської політики на державному, регіональному та місцевому рівнях та на рівні надавачів послуг Ж2.У3. Дотримуватися вимог законодавчих та нормативних актів у сфері реалізації ветеранської політики		

		загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях Ж2.35. Проекти та програми, спрямовані на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей для забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Ж2.36. Соціальна інклюзія: сутність та механізми Ж2.37. Основи автоматизації та модернізації засобів та технологій соціальної підтримки ветеранів війни та членів їх сімей на індивідуальному/груповому рівнях, в тому числі у межах адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади в межах повноважень Ж2.38. Соціальний захист ветеранів війни та членів їх сімей зв'язок з ветеранською політикою, чинники формування			
--	--	---	--	--	--

		системи надання послуг та їх елементи			
	ЖЗ. Здатність формувати пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей в адміністративно-територіальній одиниці/територіальній громаді, що включаються до прогностичних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади (стратегія розвитку територіальної громади, програма соціально-економічного розвитку, місцеві	ЖЗ.31. Регіональні особливості соціально-економічного розвитку, соціальної структури населення в межах адміністративно-територіальної одиниці ЖЗ.32. Основні методи підвищення якості та ефективності надання адміністративних та соціальних послуг ЖЗ.33. Культурні, національні, регіональні особливості побуту, сімейного виховання, національні традиції ЖЗ.34. Національний та зарубіжний досвід практичної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей ЖЗ.35. Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг	ЖЗ.У1. Вносити пропозиції органам виконавчої влади та місцевого самоврядування в частині забезпечення потреб ветеранів війни та членів їх сімей у послугах під час розробки стратегії розвитку територіальної громади, плану заходів з реалізації стратегії розвитку територіальної громади, програми економічного і соціального розвитку територіальної громади, інших місцевих цільових програм ЖЗ.У2. Формувати з урахуванням актуальних потреб пропозиції щодо коригування прогностичних та програмних документів економічного і соціального розвитку територіальної громади, включення заходів, спрямованих на забезпечення ветеранів війни та членів їх сімей, які		

	цільові програми)		проживають на територіальній громаді громади публічними (електронними публічними), соціальними послугами Ж3.У3. Формувати пропозиції щодо реалізації потенціалу ветеранів війни та членів їх сімей у розвитку територіальної громади, суспільства, сприяння ефективній їх інтеграції в громаду Ж3.У4. Взаємодіяти із суб'єктами надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг щодо розроблення та виконання програм надання таких послуг за результатами визначення потреб ветеранів війни та членів їх сімей адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади		
	Ж4. Здатність формувати пропозиції щодо залучення до надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг	Ж4.31. Порядок взаємодії з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей / видів економічної діяльності), налагодження взаємодії державних/	Ж4.У1. Залучати до надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, заклади освіти, охорони здоров'я, соціального обслуговування,		

	ветеранам війни та членам їх сімей послуг недержавного сектору	недержавних (наприклад, релігійних, комерційних), громадських організацій на основі соціального, державно-приватного партнерства Ж4.32. Законодавчі та нормативно-правові акти щодо суб'єктів соціального захисту та надавачів послуг Ж4.33. Алгоритм координування послуг та вимоги до процедури перенаправлення Ж4.34. Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення	громадські організації Ж4.У2. Організувати роботу по залученню інститутів громадянського суспільства, волонтерів та інших зацікавлених сторін для створення умов з життєзабезпечення ветеранам війни та членам їх сімей, формування в суспільстві шанобливого ставлення до ветеранів війни Ж4.У3. Організувати міжвідомчу взаємодію з метою реалізації потреб отримувачів для створення умов з життєзабезпечення ветеранів війни та членів їх сімей публічних (електронних публічних), соціальних послуг Ж4.У4. Формування пропозицій щодо здійснення співробітництва територіальних громад, перепрофілювання закладів, організацій і установ, що функціонують на території громади, для забезпечення надання соціальних послуг, залучення коштів з державного та місцевих бюджетів, інших джерел, не		
--	---	---	--	--	--

заборонених законодавством

Ж4.У5. Залучати надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) в межах повноважень

Ж4.У6. Використовувати участь ветеранського середовища для зміцнення та розвитку особистого потенціалу ветерана війни

Ж4.У7. Залучення на договірній основі підприємств, установ, організацій до надання ветеранам війни та членам їх сімей публічних (електронних публічних), соціальних послуг

Ж4.У8. Залучати грошові кошти та інші ресурси (людські, матеріальні, інформаційні тощо), необхідні для надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей

Ж4.У9. Впровадження

			кращого досвіду надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей		
	Ж5. Здатність формувати пропозиції з питань підтримки ветеранів війни та членів їх сімей в окремій територіальній громаді	Ж5.31. Методологія короткострокового та середньострокового планування Ж5.32. Основи складання та оформлення планів з питань підтримки ветеранів війни та членів їх сімей в окремій територіальній громаді Ж5.33. Застосування результатів оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей у процесі планування Ж5.34. Державні стандарти надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг	Ж5.У1. Визначати спільно з ветеранами війни та членами, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги, короткострокові та середньострокові цілі спрямовані на підтримку ветеранів війни та членів їх сімей Ж5.У2. Розробляти план соціального супроводу спрямованого на подолання складних життєвих обставин Ж5.У3. Встановлювати терміни та періодичність надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг (постійно, періодично, разово) з метою створення умов для життєзабезпечення ветеранів війни та членів їх сімей, формування в суспільстві шанобливого ставлення до них		
Трудові дії, предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти) Оснащене робоче місце (кімната, меблі), належним чином обладнаний вхід до приміщення для осіб з обмеженими можливостями,					

	комп'ютерна техніка, доступ до мережі Інтернет (Wi-Fi), сучасне програмне забезпечення, мобільний зв'язок, міжміський зв'язок, нормативно-правові документи, методична література, канцтовари, інформаційні довідки, телефонні довідники всіх служб, транспорт, інформаційні таблиці шрифтом Брайля
--	---

V. Розподіл трудових функцій та компетентностей за професійними кваліфікаціями

Трудова функція (умовне визначення)	Загальна назва професійної (-их) кваліфікації (-ій) у межах професійного стандарту: Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб			
	Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії	Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії	Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
	повна	повна	повна	повна
А	+	+	+	+
Б	+	+	+	+
В	+	+	+	+
Г	+	+	+	+
Д		+	+	+
Е			+	+
Є				+
Ж				+

VI. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту

1. Повне найменування розробника професійного стандарту

Міністерство у справах ветеранів України.

Склад робочої групи:

СКОРЗОВА Альона Анатоліївна	–	директор Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України, голова робочої групи
АДАМЕНКО Надія Богданівна	–	директор Департаменту цифрового розвитку та трансформацій Міністерства у справах ветеранів України, заступник голови робочої групи
КАРАСЕВИЧ Наталія Володимирівна	–	головний спеціаліст відділу освітніх програм та професійної адаптації Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України, секретар робочої групи

- ДЖУС
Олександр
Анатолійович
- начальник кафедри соціальної роботи у військах (силах) військового факультету соціальних та поведінкових наук Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка, кандидат політичних наук, полковник (за згодою)
- ДОВЖЕНКО
Ілля Сергійович
- завідувач відділом економічного захисту працюючих та соціально-трудових відносин виконавчого апарату Центральної Ради Профспілки працівників соціальної сфери України (за згодою)
- ЗАЄЦЬ
Євгенія
Владиславівна
- заступник начальника відділу освітніх програм та професійної адаптації Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України
- ЗДОР
Олена Василівна
- голова Василівської районної ради Запорізької області, член Української асоціації районних та обласних рад (за згодою)
- ІСИП
Олександр
Михайлович
- експерт Платформи “Соціальний захист та згуртованість” Всеукраїнської асоціації органів місцевого самоврядування “Асоціація об’єднаних територіальних громад” (за згодою)
- КАЛЕНЧУК
Людмила
Вікторівна
- кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародних відносин і політичного менеджменту факультету національної безпеки, права та міжнародних відносин Державного університету “Житомирська політехніка” (за згодою)
- КЛИМ
Сергій Богданович
- державний експерт експертної групи вищої освіти та освіти дорослих Директорату фахової передвищої, вищої освіти Міністерства освіти і науки України (за згодою)
- КОДЬМАН
Олексій
Сергійович
- заступник директора Комунальної бюджетної установи “Київський міський центр комплексної підтримки учасників бойових дій “КИЇВ МІЛІТАРІ ХАБ” (за згодою)

КОЛЯДА Оксана Василівна	– голова Правління Громадської організації “ПРОСТІР МОЖЛИВОСТЕЙ” (за згодою)
КОНОВАЛОВА Олена Анатоліївна	– заступник директора Департаменту з питань праці – начальник відділу нагляду за додержанням законодавства про працю Державної служби України з питань праці (за згодою)
КУКЛИШИН Олександр Іванович	– голова Громадської організації “Зелена смуга” (за згодою)
ЛУК’ЯНЕНКО Олександра Миколаївна	– керівниця проєктів з питань реінтеграції ветеранів Міжнародної організації з міграції в Україні (за згодою)
МАЛЬОВАНІЙ Михайло Іванович	– проректор з науково-педагогічної роботи, доктор економічних наук, професор Уманського національного університету садівництва (за згодою)
НЕСИН Ірина Миколаївна	– директор Директорату стратегічного планування Міністерства у справах ветеранів України
ОЛЕКСЮК Наталія Степанівна	– доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та менеджменту соціокультурної діяльності Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (за згодою)
ПИСАНЕЦЬ Михайло Федорович	– керівник ветеранських проєктів Громадської організації “Центр зайнятості Вільних людей” (за згодою)
ПОЛОЖЕШНА Ірина Володимирівна	– головний спеціаліст відділу регіональної взаємодії та координації діяльності фахівців із супроводу Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України
ПРОЦЕНКО Андрій Володимирович	– головний спеціаліст відділу з питань соціальної підтримки Департаменту соціальної політики Міністерства у справах ветеранів України

- | | |
|--|--|
| РЯБОВА
Олеся
Олександрівна | – експертка з питань реінтеграції ветеранів Міжнародної організації з міграції в Україні (за згодою) |
| СИДОРОВА
Ксенія Дмитрівна | – спеціалістка проєктів з питань реінтеграції ветеранів Міжнародної організації з міграції в Україні (за згодою) |
| СІБЕРС
Роберт
Валерійович | – головний спеціаліст відділу освітніх програм та професійної адаптації Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України |
| СУХЕНКО
Валентина
Володимирівна | – головний спеціаліст відділу правового забезпечення Юридичного управління Міністерства у справах ветеранів України |
| ТАНЧАК
Ярина Андріївна | – кандидат економічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, керівник Центру соціального розвитку та громадських ініціатив Львівського національного університету імені Івана Франка (за згодою) |
| ХАРИТОНОВА
Наталія Василівна | – психолог-методист, завідувачка Центру соціально-психологічної підтримки та супроводу “PsyLab” та практичний психолог Центру ветеранського розвитку Державного університету “Житомирська політехніка” (за згодою) |
| ХІМЕНКО
Олена Олегівна | – завідувачка сектору по проведенню офіційних заходів та взаємодії з громадськими об’єднаннями Комунальної бюджетної установи “Київський міський центр комплексної підтримки учасників бойових дій “КИЇВ МІЛІТАРІ ХАБ” (за згодою) |
| ХОМИЧ
Людмила
Василівна | – головний спеціаліст відділу з питань професійного розвитку Департаменту зайнятості Міністерства економіки України (за згодою) |
| ШЕВЦОВ
Андрій Гаррієвич | – директор Міжнародного агентства професійних кваліфікацій, член-кореспондент Національної академії педагогічних наук України, доктор педагогічних наук, професор (за згодою) |

2. Назва та реквізити документа, яким затверджено професійний стандарт
Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 31.12.2024 № 508.

3. Реквізити висновку суб'єкта перевірки про дотримання вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів під час підготовки проєкту професійного стандарту

Висновок Національного агентства кваліфікацій, схвалений рішенням Агентства № 1 від 30.12.2024 (відповідно до протоколу засідання Агентства № 54 (194) від 30.12.2024 про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 № 373.

4. Реквізити висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні про погодження проєкту професійного стандарту

Висновок Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об'єднань профспілок на національному рівні від 13.12.2024 № 01-12/859-СПО про погодження проєкту професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб».

VI. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру

VII. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту

Грудень 2029 року

