



**МІНІСТЕРСТВО
У СПРАВАХ
ВЕТЕРАНІВ**



МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

**Рекомендації для працівників
територіальних органів
Міністерства у справах
ветеранів України**

Київ 2020

Зміст

Перелік умовних позначень	6
Вступ	7
Розділ 1. Мінветеранів: цілі, наявний стан справ та проблематика	10
1. Історія та ідея створення Мінветеранів	10
2. Система та структура Мінветеранів. Місія, візія, цінності	10
3. Стратегічні пріоритети Міністерства у справах ветеранів України на 2020-2025 роки	11
4. Функціонал Відділу та начальника Відділу. Цільова аудиторія Відділу ..	13
5. Ефективні методи побудови взаємодії з владою, громадськістю, ЗМІ, бізнесом	16
Розділ 2. Огляд законодавства, яке регулює основи роботи на державній службі: практичний підхід	17
1. Взаємодія між органами публічної влади	17
1.1. Загальна структура	17
1.2. Повноваження територіальних органів Мінветеранів, які кореспондують повноваженням органів місцевого самоврядування	17
1.3. Форми офіційної письмової комунікації між державними органами	18
2. Взаємодія з громадськістю	19
2.1. Громадські консультації	19
2.2. Звернення громадян і запити на інформацію	22
3. Закон України «Про державну службу»: лайфхаки до застосування.....	23
3.1. Ключові показники результативності, ефективності та якості (KPI — key performance indicators).....	23
3.2. Політична неупередженість	27
Розділ 3. Антикорупційне законодавство для держслужбовців.....	30
1. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів.....	30
2. Запобігання корупційним та пов'язаним з корупцією правопорушенням.....	31

Розділ 4. Добробут ветеранів (юридичні послуги, право на фінансову допомогу, пільги, житло, земля)	33
1. Визначення добробуту ветеранів та його складові.....	33
2. Право ветеранів на безоплатну правову допомогу	34
3. Інструменти пошуку достовірної інформації про державні гарантії	36
4. Пільги та державні програми.....	37
4.1. Першочергове відведення земельних ділянок.....	37
4.2. Забезпечення жилими приміщеннями та надання компенсацій за неотримане житло	38
4.3. Надання знижки на житлово-комунальні послуги	39
4.4. Пільговий проїзд	41
4.5. Допомога до 5 травня	43
4.6. Трудові гарантії	44
4.7. Пільги для учасників бойових дій у сфері податків і зборів.....	44
Розділ 5. Сприяння зайнятості ветеранів.....	50
1. Аналіз ринку праці та проблематики у сфері зайнятості у 2020 році...50	
2. Методологія сприяння зайнятості ветеранів.....	51
3. Огляд державних можливостей для розвитку та сприяння зайнятості ветерана: навчання, перекваліфікація, власний бізнес.....	53
3.1. Державна підтримка на здобуття освіти для ветеранів та постраждалих учасників Революції Гідності.....	53
3.2. Професійна адаптація ветеранів.....	54
3.3. Право на підтвердження результатів неформального навчання.....	55
3.4. Право на отримання ваучера на підвищення кваліфікації, перекваліфікації.....	55
3.5. Допомога на відкриття власної справи через державну службу зайнятості.....	56
4. Альтернативні ресурси для навчання, перекваліфікації, відкриття власної справи.....	58
Розділ 6. Медичне забезпечення ветеранів.....	60
1. Програма державних гарантій медичного обслуговування населення.....	60
2. Органи державної влади, які реалізують політику у сфері охорони здоров'я.....	61
3. Пільги щодо медичного забезпечення ветеранів.....	62
4. Психологічна допомога та реабілітація	63
5. Санаторно-курортне лікування.....	66
6. Корисні посилання у сфері медичної реабілітації.....	69

Розділ 7. Вшанування пам'яті: підходи, юридичні аспекти, практична сторона.	70
1. Міжнародна практика підходів до вшанування пам'яті.....	70
2. Реалізація державної політики у сфері вшанування пам'яті ветеранів: повноваження органів, фінансування.....	73
 Розділ 8. Клієнтоорієнтованість: практичні аспекти	77
1. Поняття клієнтоорієнтованості.....	77
2. Клієнтоорієнтованість: досвід іноземних держав.....	81
3. Потреби клієнтів та досконалість послуг	82
4. Етапи ефективної взаємодії з клієнтом/партнером	83
5. Реагування на заперечення.....	85
6. Реагування на справедливу та несправедливу критику	86
7. Використання єдиної термінології у сфері ветеранських справ.....	87

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

SMART-критерії	критерії постановки завдань;
KPI	Key Performance Indicators, ключові показники результативності, ефективності та якості;
АТО	Антитерористична операція;
БВПД	безоплатна вторинна правова допомога;
Відділ, терорган	Відділ (територіальний орган) Міністерства у справах ветеранів України;
ВС	Верховний суд України;
ГО	громадська організація;
ДПСУ	Державна прикордонна служба України;
ДФС	Державна фіскальна служба України;
ЄСВ	єдиний соціальний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування;
ЖЕО	житлово-експлуатаційна організація;
ЗМІ	засоби масової інформації;
ЗСУ	Збройні Сили України;
ЗУ	Закон України (також мн.);
КЗпП	Кодекс законів про працю України;
КМУ, Кабмін	Кабінет Міністрів України;
МВС	Міністерство внутрішніх справ України;
Міністерство, Мінветеранів	Міністерство у справах ветеранів України;
МОУ	Міністерство оборони України;
НАТО	Північноатлантичний альянс;
НПА	нормативно-правовий акт (також мн.);
ООС	Операція об'єднаних сил;
ПДФО	податок на доходи фізичних осіб;
ПКУ	Податковий кодекс України;
США	Сполучені Штати Америки;
УБД	учасник бойових дій (також мн.);
ФОП	фізична особа-підприємець;
ЦА	цільова аудиторія.

ВСТУП

Наразі в Україні налічується приблизно 1,2 млн осіб, які мають ветеранський статус. Орієнтовно 400 000 з них — ветерани АТО/ООС. Питання, що стосуються їх та осіб, на яких поширюється дія Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», належать до відання Мінветеранів. Метою територіальних органів міністерства, як його представників на місцях, є реалізація державної політики у сфері соціального захисту, а також забезпечення прав та інтересів цільової аудиторії.

Актуальність посібника зумовлена активним формуванням територіальних органів Мінветеранів, діяльність яких потребує адаптації до умов та викликів. Матеріал посібника містить корисні поради, які стануть в нагоді працівникам відділень у практичних аспектах, зокрема, як навчитись правильно комунікувати з клієнтом та реагувати на будь-яку критику. Посібник допоможе швидко адаптуватись персоналу відділення, який наразі лише починає перебирати на себе функції територіального представника міністерства.

Методичний посібник має на меті донести до працівників відділів основну ціль їхньої діяльності, нагадати про місію, яку вони виконують, та інструменти, які допомагають у реалізації програм. Тут є певні тактичні прийоми, застосування яких сприятиме підвищенню професійної спроможності персоналу в комунікації всередині відділення, а також з партнерами та ветеранами загалом. Посібник спрямований забез-

печити глибше розуміння з боку працівників певних теоретичних аспектів, які займають вагоме значення у практичній діяльності, хоча на перший погляд є зовсім неважливими (йдеться про поняття клієнтоорієнтованості, приклади підходів інших держав тощо).

Матеріал поділений на вісім розділів, які містять підрозділи, що змістовно охоплюють як загальну, так і спеціальну (практичну) частини діяльності у цій сфері: від цілей, основних завдань, функціоналу, досвіду інших держав до етапів, методів взаємодії, практичних порад щодо реагування на заперечення, позитивну та негативну критику.

У першому розділі авторами проаналізовано Положення про територіальний відділ Мінветеранів, чітко визначено функції працівників та керівників відділу згідно з Положенням, а також окреслено цільову аудиторію, на яку спрямовується діяльність територіального органу та співвіднесено ці дані з місією, візією, цінностями та стратегічними пріоритетами Міністерства у справах ветеранів України на найближчі роки. Реалізуючи такі функції у належний спосіб, територіальні органи зможуть досягти бажаного позитивного результату з тим наявним ресурсом, котрий є у них станом на дату публікації посібника, а саме налагодити комунікацію і координацію з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, установами, підприємствами і, звичайно, громадськими організаціями та ветеранською спільнотою. Також в розділі зазначені альтернативні

методи побудови взаємодії, які можуть використовувати працівники територіального органу у разі, коли у них відсутня можливість впливати на ті чи інші державні чи недержавні інституції з погляду чинного законодавства.

У двох наступних розділах авторами окреслені практичні поради щодо використання законодавства, яке регулює основи роботи на державній службі, та антикорупційного законодавства для держслужбовців. Розуміння таких практичних аспектів є тим необхідним базисом, на якому повинна будуватись не лише діяльність територіального органу міністерства, але й будь-якого державного органу.

Четвертий-шостий розділи посібника присвячені роз'ясненню матеріальних та соціальних складників добробуту ветерана, а також корисних порад щодо забезпечення такого добробуту. Зокрема, йдеться про належне правове та медичне забезпечення ветерана, працевлаштування, забезпечення житлом та іншими державними гарантіями тощо. У цьому розділі здійснено огляд міжнародного досвіду та реалізації державної політики у сфері вшанування пам'яті військових ветеранів, оскільки міністерство є єдиним державним органом, який отримав мандат на реалізацію такої політики, а також є виконавчою агенцією з планування, організації та участі у програмах, заходах із вшанування пам'яті.

Останній розділ посібника автори присвятили практичним аспектам та міжнародному досвіду

клієнтоорієнтованості. У ньому висвітлені корисні поради щодо досягнення необхідного рівня клієнтоорієнтованості як спроможності бути інституцією, котра зосереджена на ветеранах та погоджує пріоритети Міністерства з потребами ветеранів для реалізації політики, направленої на цільову аудиторію. У розділі зазначені шляхи визначення потреб клієнтів, критеріїв досконалості надання послуг та більш ефективної взаємодії з клієнтом/партнером, реагування на заперечення, справедливу і несправедливу критику, а також обґрунтовано необхідність використання єдиної термінології у сфері ветеранських справ, що, на думку авторів, є вкрай актуальним у роботі представника територіального органу.

Видання буде корисним насамперед для територіальних органів Мінветеранів, адже воно загалом спрямоване на організацію їхньої діяльності, проте ним можуть скористатись всі, кому це актуально, особливо представники громадського простору, ветеранської спільноти та інші територіальні державні органи, які будуть вступати у взаємодію з Мінветеранів на місцевому рівні.

Дані Рекомендації підготовлено Програмою НАТО з переходу з військової кар'єри на професійну цивільну Представництва НАТО в Україні в рамках підтримки Програмою НАТО розбудови інституційного потенціалу Міністерства у справах ветеранів України (Мінветеранів). Рекомендації розроблено з метою сприяння розвитку потенціалу, професійних навичок та якостей представників територіальних органів Мінветеранів. Думки, висловлені у цьому документі, належать його авторам:

послу Валері Рачеву,
пані Наталії Шумінській,
пані Вікторії Мришук.

Зміст цієї публікації, погляди, ідеї, інтерпретації та висновки, що в ній наведені, належать виключно вищезазначеним авторам і не обов'язково відображають офіційну політику або точку зору Представництва НАТО в Україні. Незважаючи на значний внесок у процес створення даної публікації, Представництво НАТО в Україні не несе відповідальності за точність та повноту інформації, інструкцій та рекомендацій, які в ній надані, а також за будь-які помилки чи потенційні наслідки недостовірності інформації або висновків, що містяться в цій публікації. З цих міркувань, стосовно Представництва НАТО в Україні не може висуватися жодна скарга. Матеріали цієї публікації є довідковими та призначені виключно для використання та поширення Міністерством у справах ветеранів України.

Розділ 1. Мінветеранів: цілі, наявний стан справ та проблематика

1. Історія та ідея створення Мінветеранів

Протягом останніх трьох десятиліть Україна набула значного досвіду роботи з великою кількістю звільнених військовослужбовців різних силових відомств та різного статусу. Більшість з них виконували свої функції в умовах надзвичайних внутрішніх та міжнародних, економічних та соціальних, безпекових та оборонних обставин. Поряд із визнаними досягненнями, сучасна практика системи соціального захисту ветеранів має значні структурні недоліки, що було в належний спосіб відображено під час обговорень щодо необхідності створення першого Міністерства у справах ветеранів у 2018 році. Колишні відомства, які надавали послуги ветеранам, використовувалися переважно як пасивні засоби для виконання соціальної політики, передбаченої законодавством. Як на політичному, так і на суспільному рівнях бюрократичний хаос, суперечливе законодавство, недостатнє фінансування, низька результативність та неефективність визначалися як основні аргументи для змін.

Створення нового міністерства дає можливість відійти від традиційного бюрократичного підходу та спрямувати орієнтацію на ветеранів з моделлю надання послуг, яка здатна задовольнити найвищі очікування та потреби ветеранів. Як вважає Європейський Союз

(ЄС), в більш широкому контексті презумпція полягає в тому, що добре функціонуюче управління справами ветеранів «має переваги та вигоди як для людей, так і для держави». Охоплюючи і консолідуючи політичну волю та обов'язки, урядову політику та ресурси, інституційний та приватний потенціал і суспільні інтереси, Україна матиме можливість встановити та досягти високих політичних цілей, що матиме соціальні наслідки загалом та безпосередньо відобразиться на волі людей служити та добровільно працювати задля національної безпеки та оборони країни. Цей підхід відповідає Стратегії реформування державного управління ЄС 2020 року та Плану дій щодо її впровадження відповідно до європейських стандартів управління.

Стратегія передбачає п'ять основних напрямків реформи державного управління:

- переорієнтацію уваги міністерств на формування політики;
- підвищення якості урядових рішень;
- чітке підпорядкування та розподіл функцій;
- підвищення якості адміністративних послуг;
- формування професійної державної служби.

2. Система та структура Мінветеранів. Місія, візія, цінності

Положення про Міністерство у справах ветеранів України:

<https://mva.gov.ua/ua/pro-ministerstvo/polozhennay-pro-ministerstvo-u-spravah-veteraniv-ukrainy>

Структура Міністерства у справах ветеранів України:

<https://mva.gov.ua/ua/pro-ministerstvo/struktura-ministerstva-u-spravah-veteraniv-ukrayini>

Територіальні органи Міністерства у справах ветеранів України:

<https://mva.gov.ua/ua/pro-ministerstvo/teritorialni-organi>

Місія Міністерства: створити умови, за яких кожний ветеран, члени його родини, вдови і сироти відчують захист і турботу держави та повагу і шану суспільства.

Візія Міністерства: забезпечувати надання державних сервісів відповідно до потреб ветеранів і членів їхніх сімей, а також створювати умови для сталого всебічного розвитку та соціалізації ветеранів, дотримуючись найвищих стандартів професіоналізму, поваги, співпереживання, відданості та системності.

Основні цінності Міністерства:

- **системність:** бачити проблеми та шляхи їх вирішення глибоко та комплексно, розуміючи причини та аналізуючи наслідки, сумлінно працюючи над задоволенням потреб ветеранів та членів їхніх сімей;
- **ефективність:** орієнтуватися на результат у задоволенні поточних та стратегічних інтересів ветеранів у найкоротші строки найбільш ефективним шляхом;
- **захист:** надавати повний і застимуваний ветеранами та членами їхніх сімей, визначений разом із суспільством, перелік державних сервісів з метою повного захисту їхніх інтересів;

- **повага:** гідність і повага до всіх, для кого ми працюємо і з ким координуємо свою діяльність, є наріжним каменем будь-якої нашої дії;
- **наполегливість:** іноді здається, що проблему не можна вирішити, однак ми вважаємо, що наполегливість, ретельність та завзяття можуть змінити світ навколо.

Основний принцип роботи: нічого для ветеранів без ветеранів

Основне завдання: налагодження ефективної взаємодії між представниками відділу, органами місцевого самоврядування та ветеранською спільнотою по всіх пріоритетах, що були попередньо озвучені.

3. Стратегічні пріоритети Міністерства у справах ветеранів України на 2020-2025 роки

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ І: ВІДНОВЛЕННЯ ТА ПОВНОЦІННЕ ЖИТТЯ

Мета: відновити повноцінну життєдіяльність ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів їхніх сімей через створення ефективно функціонуючої системи надання якісних медичних, психологічних, соціальних послуг, забезпечення соціальною підтримкою родин ветеранів війни, учасників Революції Гідності.

Основні завдання:

- створення системи моніторингу потреб ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності,

членів їхніх сімей у медичних, психологічних, соціальних послугах та можливостей держави, територіальних громад, ветеранської спільноти, неурядового сектору, міжнародної підтримки для координації у задоволенні таких потреб;

- забезпечення доступу до якісних медичних та психологічних послуг;
- формування здорового способу життя та підтримка спортивної реабілітації;
- вжиття заходів щодо покращення житлового забезпечення бенефіціарам Мінветеранів, зокрема шляхом виплати грошової компенсації;
- впровадження спеціалізованої програми медичних гарантій, моніторинг її ефективності та забезпечення її удосконалення;
- впровадження стандартів соціальної підтримки ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів їхніх сімей.

Очікувані результати: фізичне та психологічне здоров'я кожного ветерана війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів їхніх родин відновлено до бажаного ними рівня, їхні соціальні потреби задоволені, права та законні інтереси ветеранів, постраждалих учасників Революції Гідності, їхніх родин реалізуються безперешкодно та беззаперечно.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ II: ПАМ'ЯТЬ І ПОВАГА

Мета: суспільство шанує ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, визнає їх внесок у справу захисту держави, а також підтримує їхні родини; ветерани війни відповідають на шану суспільства.

Основні завдання:

- формування в суспільстві образу ветерана війни, взірця героїзму та патріотизму;
- підняття рівня національно-патріотичної свідомості в країні, зокрема, через залучення до виховного процесу ветеранів російсько-української війни;
- здійснення заходів із вшанування подвигів військовослужбовців (ветеранів війни) та пам'яті загиблих;
- інтеграція ветеранів війни в систему безпеки та оборони держави (територіальна самооборона та охорона громадського порядку);
- введення в експлуатацію Національного військового меморіального кладовища та створення Меморіалу пам'яті загиблих захисників.

Очікувані результати: ставлення суспільства до ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, учасників Революції Гідності, їхніх родин однозначно шанобливе і ветерани відповідають на таку шану.

СТРАТЕГІЧНИЙ ПРІОРИТЕТ III: РЕІНТЕГРАЦІЯ В СУСПІЛЬСТВО

Мета: створити умови для активної участі ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, їхніх родин у процесах економічного зростання України шляхом забезпечення можливостями для освіти, професійного розвитку, активної самозайнятості, відкриття та ведення власного бізнесу та створення робочих місць.

Основні завдання:

- створення дієвих інструментів працевлаштування та професійної адаптації;
- підтримка розвитку ветеранського підприємництва, самозайнятості ветеранів;
- створення можливостей для здобуття освіти, професійного розвитку, впровадження концепції зміни військової кар'єри на цивільну, активної самозайнятості, відкриття та ведення власного бізнесу;
- формування майданчика для координації дій, вироблення та дієвої реалізації політики підтримки та адаптації ветеранів;
- залучення ветеранів як досвідченої основи для організації територіальної оборони країни;
- запуск Єдиного державного реєстру ветеранів війни, сервісу «Е-ветеран»;
- створення єдиних центрів надання послуг ветеранам в форматі поєднання ком'юніті центру та територіальних органів Мінветеранів;

- організація роботи виїзних мобільних груп для забезпечення послугами ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, учасників Революції Гідності, їхніх родин у віддалених регіонах.

Очікувані результати: ветерани війни, особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалі учасники Революції Гідності, їхні родини є активною групою суспільства, яка має можливість для власного розвитку, зайнятості, самозайнятості, започаткування власних справ, чим забезпечує економічне зростання України.

4. Функціонал Відділу та начальника Відділу. Цільова аудиторія Відділу

Для забезпечення виконання основних завдань, а саме реалізації державної політики у сфері соціального захисту, забезпечення прав та інтересів цільової аудиторії на місцях, **територіальні органи виконують такі функції:**

→ у законодавчій сфері:

- узагальнення практики застосування законодавства;
- участь в удосконаленні НПА та розробці проєктів актів;
- підготовка зауважень і пропозицій до прийнятих ВР України законів, що надійшли на підпис Президенту України;

→ у сфері планування та виконання програм:

- надання методологічної підтримки;
- проведення аналізу проєктів програм;

- участь у підготовці узагальненого висновку про результати виконання державних цілових програм на місцях (оцінка наслідків їх виконання);
- *координація здійснення заходів щодо:*
- забезпечення прав та інтересів ЦА, моніторинг їх здійснення;
- соціального захисту ЦА;
- вшанування пам'яті ветеранів;
- сприяння популяризації та забезпечення формування позитивного образу ветерана;
- розвитку спортивного дозвілля ветеранів;
- звільнення військовополонених та заручників, пошуку зниклих безвісти у зв'язку із війнами;
- *у сфері комунікації:*
- налагодження діалогу з ветеранською спільнотою, інститутами громадянського суспільства;
- координація діяльності місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій щодо реалізації проєктів і програм;
- інформування та надання роз'яснення;

- розгляд відповідних звернень громадян тощо.

Основні ролі, в яких виступають працівники Відділу:

- спостерігачі;
- координатори;
- посередники;
- замовники.

Функціонал начальника Відділу

Реалізуючи функції, покладені на територіальні органи, у належний спосіб, вони зможуть досягнути бажаного *позитивного результату*, а саме налагодження комунікації з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, установами, підприємствами і, звичайно, громадськими організаціями та ветеранською спільнотою, а також координації заходами, які належать до їхньої компетенції, на обласному рівні.

Територіальні органи Мінветеранів тільки на етапі свого формування. Попередньо визначений функціонал, про який йшлося вище, може в майбутньому змінюватись, враховуючи набутий досвід та практику. Таке реформування повинно забезпечити позитивну динаміку, оскільки має базуватись лише на реальних потребах ЦА.

Начальнику Відділу необхідно:

Адміністрування (планування, організація та контроль роботи відділу):

- визначати завдання та функції працівників Відділу;
- сформувати план роботи, виходячи з пріоритетів та завдань Мінветеранів;
- в межах своєї компетенції надавати письмові та усні доручення, які є обов'язковими для виконання працівниками Відділу;
- забезпечувати роботу Відділу згідно з планом роботи, організувати належне виконання покладених на Відділ завдань;
- звітувати перед державним секретарем Мінветеранів, першим заступником Міністра та головою обласної державної адміністрації щодо виконання покладених на Відділ завдань та планів роботи.

Координація:	- забезпечити взаємодію з іншими структурними підрозділами Мінветеранів; - попередньо письмово погоджувати рішення про визначення пріоритетів та плани роботи Відділу з головою обласної державної адміністрації, вживати вичерпних заходів для врегулювання розбіжностей; - забезпечувати в установленому порядку взаємодію з обласною державною адміністрацією; - забезпечувати надання обласній державній адміністрації інформації, необхідної для здійснення нею державного контролю; - налагоджувати систематичну взаємодію з ветеранськими об'єднаннями, іншими некомерційними громадськими об'єднаннями, державними установами, локальними ЗМІ та бізнес-спільнотами на території обслуговування.
Управління людським потенціалом:	- погоджувати прийняття на роботу, переведення, звільнення працівників Відділу; - подавати державному секретарю Мінветеранів погоджені з першим заступником Міністра пропозиції щодо заохочення або притягнення до відповідальності згідно із законодавством.

Цільова аудиторія Відділу

Без конкретизації цільової аудиторії важко підібрати необхідні інструменти для роботи. Натомість визначення ЦА допомагає персоналу краще зрозуміти свій функціонал та напрям діяльності. У разі з територіальними органами Мінветеранів — це є невід'ємною частиною реалізації проєкту, адже аудиторія потребує особливого підходу та уваги.

До відання територіальних органів належать такі категорії осіб:

1. Ветерани:

- ветерани війни (учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни);
- особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;
- постраждалі учасники Революції Гідності.

2. Особи, які претендують на отримання ветеранського статусу (у питаннях щодо отримання ними статусу).
3. Члени сімей ветеранів.
4. Члени сімей загиблих (померлих).
5. Військовополонені, заручники, зниклі безвісти у зв'язку із війнами та локальними конфліктами та члени їхніх сімей.

5. Ефективні методи побудови взаємодії з владою, громадськістю, ЗМІ, бізнесом

Вплив керівника та його Відділу базується на 5-ти джерелах: вплив «букви закону», вплив заохочення та покарання (визначається можливостями, які надає Мінветеранів (формальні джерела)), експертний вплив та вплив авторитету і прикладу (визначається можливостями

самого начальника Відділу та його співробітників (неформальні джерела)). Начальнику Відділу варто балансувати силу формальних і неформальних джерел, а також організовувати роботу щодо посилення організаційної спроможності Відділу.

1. Вплив «букви закону»	базується на переконанні співрозмовника в тому, що ви маєте законне право здійснювати свій вплив, що ви дієте в рамках певної «букви закону», а не на власний розсуд чи настрій.
2. Вплив заохочення	базується на вашій спроможності в певний спосіб винагородити/заохотити співрозмовника, якщо результати його діяльності позитивні для виконання функцій Відділу/стратегічних пріоритетів Мінветеранів.
3. Вплив покарання	базується на спроможності покарати співрозмовника чи позбавити його певних благ, якщо результати його діяльності перешкоджають виконанню функцій Відділу/стратегічних пріоритетів Мінветеранів.
4. Експертний вплив	базується на унікальності Вашого досвіду та експертизи, що важливі і потрібні, своєчасні Вашому співрозмовнику/клієнту.
5. Вплив авторитету та прикладу	базується на силі Вашого прикладу та авторитету (поваги), коли співрозмовник/клієнт прагне змінити свою поведінку, щоб бути схожим на вас або бути причетним до ваших звершень.

Розділ 2. Огляд законодавства, яке регулює основи роботи на державній службі: практичний підхід

1. Взаємодія між органами публічної влади

1.1. Загальна структура

Для ефективного виконання завдань працівнику територіального органу необхідно зрозуміти з ким і на якому рівні він має комунікувати і координувати свою діяльність.

Публічні органи влади — це органи державної влади (яка поділяється на законодавчу, виконавчу та судову) і органи місцевого самоврядування.

Територіальні органи Мінветеранів входять до вертикалі державних органів виконавчої влади. Найвищим органом у цій вертикалі є Кабінет Міністрів України, якому підзвітні і підконтрольні місцеві державні адміністрації.

Як Кабмін координує діяльність міністерств, так голова місцевої державної адміністрації координує діяльність територіальних органів міністерств (водночас територіальні органи залишаються у безпосередньому підпорядкуванні своєму міністерству). Якщо територіальному органу надходить будь-яке розпорядження, доручення голови місцевої державної адміністрації, то він зобов'язаний повідомити про це міністерство (аналогічний принцип закріплений у Законі України «Про державну службу» (частина четверта статті 9): «Якщо державний службовець

отримав наказ (розпорядження), доручення не від безпосереднього керівника, а від керівника вищого рівня, він зобов'язаний повідомити про це безпосереднього керівника»).

Відповідно до своїх повноважень територіальні органи Мінветеранів взаємодіють з органами місцевого самоврядування. Місцеві ради є представниками всього населення, яке проживає на відповідній території, і вирішують шляхом голосування найважливіші питання. Отже, вони виконують функції Верховної Ради України (яка є єдиним законодавчим органом) на місцях.

Підготовкою проєктів рішень місцевої ради і виконанням цих рішень займаються її виконавчі органи. Територіальні органи Мінветеранів найчастіше будуть взаємодіяти з цими виконавчими органами. Сільські, селищні і міські ради створюють свої виконавчі органи, а для районних і обласних рад виконавчими органами є місцеві державні адміністрації.

1.2. Повноваження територіальних органів Мінветеранів, які кореспондують до повноважень органів місцевого самоврядування

Територіальний орган:

надає у межах повноважень, передбачених законом, методологічну підтримку під час розроблення, моніторингу та оцінювання ефективності реалізації документів стратегічного планування (програм соціально-економічного розвитку, цільових програм тощо) місцевих держадміністрацій, органів місцевого самоврядування на території області з питань, що належать до компетенції Мінветеранів.

Органи місцевого самоврядування:

Повноваження сільської, селищної, міської ради: затвердження програм соціально-економічного та культурного розвитку відповідних адміністративно-територіальних одиниць, цільових програм з інших питань місцевого самоврядування (п. 22 ч. 1 ст. 26 ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні»).

Повноваження районної, обласної ради: затвердження програм соціально-економічного та культурного розвитку відповідно до району, області, цільових програм з інших питань (п. 17 ч. 1 ст. 43 ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні»).

Місцеві програми пишуться за структурою, подібною до загальнодержавних програм.

Структура та порядок написання державних цільових програм визначені у:

- ЗУ «Про державні цільові програми»;
- Постанові Кабміну від 31 січня 2007 р. № 106 «Про затвердження Порядку розроблення та виконання державних цільових програм»;

Структура та порядок написання програм соціально-економічного розвитку визначені у:

- ЗУ «Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України»;
- Постанові Кабміну від 26 квітня 2003 р. № 621 «Про розроблення прогнозних і програмних документів економічного і соціального розвитку та складання проектів Бюджетної декларації та державного бюджету».

Довідково. Про місцеві цільові програми з питань соціального захисту ветеранів ви можете дізнатися у:

- «Забезпечення потреб учасників російсько-української війни на місцевому рівні» (ГО «Юридична сотня», 2017 р.): <https://legal100.org.ua/analytics/mistsevi-pilgi/>
- Глава 2.3 «Забезпечення потреб ветеранів на місцевому рівні» в аналітичному звіті «Біла книга: аналіз системи державної підтримки ветеранів та їх сімей в Україні» (ГО «Юридична сотня», 2018 р.): <https://legal100.org.ua/analytics/bila-kniga-analiz-sistemi-derzhavnoyi-pidtrimki-veteraniv-ta-yih-simey-v-ukrayini/>

1.3. Форми офіційної письмової комунікації між державними органами

Державні органи не мають права на запити і звернення відповідно до Законів «Про звернення громадян» і «Про доступ до публічної інформації»!

Частина друга статті 2 Закону України «Про доступ до публічної інформації» встановлює, що цей Закон НЕ поширюється на відносини щодо отримання інформації суб'єктами владних повноважень під час здійснення ними своїх функцій.

Стаття 1 Закону України «Про звернення громадян» регламентує, що громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їхніх функціональних обов'язків. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Форми письмової взаємодії між державними органами залежно від їхнього рівня

Рівні держорганів	Форма взаємодії	Строк розгляду
Установи вищого рівня (наприклад, Прем'єр-міністр міністру)	Доручення	У строк, вказаний у дорученні
Установи, які не підпорядковані одна одній (наприклад, між міністерствами, міністерство і орган місцевого самоврядування)	Лист	1. У строк, визначений законодавством (наприклад, погодження проєктів, актів заінтересованими органами – у строк, установлений їхніми головними розробниками відповідно до вимог Регламенту Кабінету Міністрів України.) 2. У строк, визначений керівником державного органу (у резолюції на головного виконавця), якому адресований такий лист
Контролюючі органи, правоохоронні органи, народні депутати тощо (у випадках, передбачених законом)	Форма, визначена законом (запит, звернення і т.д.)	У строк, визначений законом

2. Взаємодія з громадськістю

2.1. Громадські консультації

В яких випадках проводяться громадські консультації та обговорення?

- за ініціативою державного органу;
- згідно з орієнтовним планом проведення консультацій з громадськістю;
- за наполяганням громадськості — пропозиція щодо проведення консультацій з громадські-

стю з одного питання надійшла не менше ніж від трьох інститутів громадянського суспільства;

- щодо проєктів нормативно-правових актів з таких питань (у безпосередній формі):
- стосуються конституційних прав, свобод та обов'язків громадян;
- стосуються життєвих інтересів громадян, зокрема впливають на стан навколишнього природного середовища;
- передбачають провадження регуляторної діяльності у певній сфері;

- визначають стратегічні цілі, пріоритети і завдання у відповідній сфері державного управління (зокрема проекти державних і регіональних програм економічного, соціального і культурного розвитку, рішення стосовно їх виконання);
- стосуються інтересів територіальних громад, здійснення повноважень місцевого самоврядування, делегованих органам виконавчої влади відповідними радами;
- визначають порядок надання адміністративних послуг;
- стосуються правового статусу громадських об'єднань, їхнього фінансування та діяльності;
- передбачають надання пільг чи встановлення обмежень для суб'єктів господарювання та інститутів громадянського суспільства;
- стосуються присвоєння юридичним особам та об'єктам права власності, які за ними закріплені, об'єктам права власності, які належать фізичним особам, імен (псевдонімів) фізичних осіб, ювілейних та святкових дат, назв і дат історичних подій;
- стосуються витрачання бюджетних коштів (звіти головних розпорядників бюджетних коштів за минулий рік).

З ким проводяться громадські консультації та обговорення?

Громадські консультації проводяться з **представниками стейкхолдерів**.

Стейкхолдери (їх ще також називаються заінтересовані сторони,

бенефіціари) — соціальні групи, на які впливає державна політика у тій чи іншій сфері. Чим докладніше ви сформулюєте характеристики стейкхолдера, тим більш правильними будуть результати аналізу і ефективнішою державна політика.

Наприклад: ветерани російсько-української війни (ветерани 2014-2016 рр. та 2017-2020 рр., працевлаштовані і безробітні ветерани, з сім'ями чи без тощо); члени сімей ветеранів (за кількістю дітей, за доходом, за місцем проживання тощо); роботодавці (які працевлаштували ветерана, які бажають працевлаштувати ветерана, які мають застереження щодо працевлаштування ветеранів); патріотично і непатріотично налаштоване населення тощо.

Позицію стейкхолдерів можна дізнатись через:

- дослідження їхньої думки (наприклад, через соціальні опитування);
- консультації з інститутами громадянського суспільства, які представляють їхні інтереси.

Інститути громадянського суспільства:

- громадські об'єднання;
- релігійні організації;
- благодійні організації;
- творчі спілки;
- професійні спілки та їхні об'єднання;
- асоціації, організації роботодавців та їхні об'єднання;
- органи самоорганізації населення;
- недержавні засоби масової інформації;
- інші непідприємницькі товариства та установи.

Увага! Регламент Кабінету Міністрів України містить норми щодо обов'язкового погодження проєкту нормативно-правового акта з конкретними організаціями:

- під час підготовки проєкту акта Кабінету Міністрів з питань, що стосуються формування та реалізації державної соціальної та економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин, відповідний проєкт акта в обов'язковому порядку надсилається уповноваженому представнику всеукраїнських профспілок, їхніх об'єднань та уповноваженому представнику всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців;
- під час підготовки проєкту акта Кабінету Міністрів України з питань, що стосуються прав осіб з інвалідністю, такий проєкт акта в обов'язковому порядку надсилається всеукраїнським громадським організаціям осіб з інвалідністю, їхнім спілкам відповідно до статутної діяльності;
- під час підготовки проєкту акта Кабінету Міністрів з питань, що стосуються функціонування місцевого самоврядування, прав та інтересів територіальних громад, місцевого і регіонального розвитку (згідно з тематикою консультацій, визначених Законом України "Про асоціації органів місцевого самоврядування"), такий проєкт акта в обов'язковому порядку надсилається всеукраїнським асоціаціям органів місцевого самоврядування;
- під час підготовки проєкту нормативно-правового акта Кабінету Міністрів з питань, що стосуються сфери наукової та науково-технічної діяльності, такий проєкт акта в обов'язковому порядку надсилається Науковому комітету Національної ради України з питань розвитку науки і технологій для проведення його експертизи та підготовки відповідних рекомендацій.

Форми громадських консультацій

Безпосередня форма	Опосередкована форма
<u>Публічне обговорення:</u> • конференції; • форуми; • громадські слухання; • засідання за круглим столом; • збори; • зустрічі (наради з громадськістю); • інтернет-конференції; • відеоконференції. <u>Електронні консультації</u> (опублікування проєкту акта на веб-сайті та отримання пропозицій від громадськості).	Вивчення громадської думки: • проведення соціологічних досліджень та спостережень (опитування, анкетування, контент-аналіз інформаційних матеріалів, фокус-групи тощо); • створення телефонних «гарячих ліній», проведення моніторингу коментарів, відгуків, інтерв'ю, інших матеріалів у друкованих та електронних засобах масової інформації для визначення позиції різних соціальних груп населення та заінтересованих сторін; • опрацювання та узагальнення висловлених у зверненнях громадян пропозицій та зауважень з питання, що потребує вивчення громадської думки.

Довідково. Порядок проведення громадських консультацій — див. Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996.

ДЕ ВІДОБРАЖАТИ РЕЗУЛЬТАТИ ГРОМАДСЬКОГО ОБГОВОРЕННЯ

Стратегічні документи і документи аналізу політики (цільові програми, концепції, стратегії тощо)

Пояснювальна записка до проєктів актів (наприклад, у розділах «Проблема, яка потребує розв’язання» як підтвердження того, що проблема є актуальною;

«Позиція заінтересованих сторін» і «Прогноз впливу»)

Прогноз впливу реалізації акта на ключові інтереси заінтересованих сторін (додаток 4-1 до Регламенту Кабінету Міністрів України).

2.2. Звернення громадян і запити на інформацію

Звернення громадян проти запитів на інформацію: в чому різниця	
Звернення	Запит
Зміст	
Звернення: <u>Пропозиція (зауваження)</u> — звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства. <u>Заява (клопотання)</u> — звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їхньої діяльності. Клопотання — письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо. <u>Скарга</u> — звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.	Запит на інформацію — це прохання особи до розпорядника інформації <i>надати публічну інформацію</i>, що знаходиться у його володінні.

Строк розгляду	
Протягом одного місяця від дня надходження. Невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання, якщо звернення не потребує додаткового вивчення. До 45 днів, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо. Про продовження строку розгляду звернення повідомляється особі, яка подала звернення.	Протягом 5 робочих днів з дня отримання запиту. Протягом 48 годин (у разі наявності такого прохання від громадянина), якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян. Протягом 20 робочих днів, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

3. Закон України «Про державну службу»: лайфхаки до застосування

3.1. Ключові показники результативності, ефективності та якості (KPI — Key Performance Indicators)

Система стратегічного планування у державному органі побудована на **рівнях розподілу завдань** між органами, їхніми структурними підрозділами та окремими працівниками:

I. Завдання Мінветеранів як державного органу:	
Загальний рівень	Спеціальний (операційний) рівень
Положення про Міністерство у справах ветеранів, в якому визначається державна політика, за яку відповідає міністерство, його завдання, функції і повноваження.	Програма діяльності Кабінету Міністрів України, інші загальнодержавні стратегічні документи, в яких визначаються конкретні завдання Мінветеранів та показники їх виконання.

II. Завдання територіальних органів Мінветеранів як структурних підрозділів міністерства:

Загальний рівень	Спеціальний (операційний) рівень
Положення про територіальний орган, в якому визначається його завдання, функції і повноваження.	План роботи міністерства на рік, інші внутрішньо-міністерські документи планування, в яких визначаються конкретні документи для структурного підрозділу.

III. Завдання конкретного працівника територіального органу Мінветеранів:

Загальний рівень	Спеціальний (операційний) рівень
Посадова інструкція, в якій визначаються функціональні обов'язки та сфера відповідальності.	Ключові показники результативності, ефективності та якості (KPI) , які приймаються відповідно до статті 44 Закону України «Про державну службу». Також можливим є відображати конкретні завдання для окремих працівників у внутрішньо-міністерських документах планування.

Вимоги до формування KPI працівника:

- кількість завдань у KPI: від двох до п'яти;
- можливість внесення змін до KPI: не більше одного разу на квартал;
- завдання KPI на відміну від посадових обов'язків, які виконуються постійно, має завершуватися досягненням конкретного результату, визначеної мети;
- виконання завдань KPI має забезпечувати внесок кожного структурного підрозділу у досягнення стратегічних цілей та загального результату роботи державного органу;
- перед визначенням ключових показників провести у кожному структурному підрозділі спільну зустріч (нараду, обговорення) з державними службовцями, які в ньому працюють;
- використовувати SMART-критерії;
- розробити систему моніторингу виконання та перегляду (уточнення) завдань, ключових показників (рекомендовано через наказ міністерства і з використанням електронної системи моніторингу);
- результати моніторингу не розглядати як результати оцінювання і не враховувати під час застосування дисциплінарних стягнень;
- виконання KPI не є єдиним критерієм, на підставі якого проводиться щорічне оцінювання результатів службової діяльності.

До таких критеріїв також належать: дотримання правил етичної поведінки та вимог законодавства у сфері запобігання корупції, виконання індивіду-

альної програми професійного розвитку, виконання показників, визначених у контракті про проходження державної служби (у разі укладення).

Приклад формування KPI працівника на основі операційних завдань територіального органу[1]

Завдання тероргану	KPI працівника
Надати методологічну підтримку місцевій державній адміністрації під час розроблення цільової програми з питань соціального захисту ветеранів і членів їх сімей.	Завдання: надання методологічної підтримки місцевій держадміністрації під час розроблення цільової програми. Показник: методичні рекомендації розроблені і надіслані в ОДА; проведено не менше 2 тренінгів для працівників ОДА.
Ветеранами проведено не менше 5 навчальних заходів (уроків, лекцій, круглих столів, семінарів тощо) для дітей та молоді в області.	Завдання: залучення ветеранів до патріотичного виховання молоді. Показник: ветеранами проведено не менше 3 уроків у закладах загальної середньої освіти м. А, не менше 2 уроків у закладах загальної середньої освіти с. В.
Підготовлено моніторинговий звіт щодо стану дотримання прав і свобод ветеранів та членів їхніх сімей в області.	Завдання: моніторинг стану дотримання прав і свобод ветеранів та членів їхніх сімей в області. Показник: моніторинговий звіт підготовлено та передано на розгляд керівництву; рекомендації звіту включені до плану роботи на наступний рік.
В області проведено не менше двох громадських обговорень з громадськими об'єднаннями ветеранів та членів їхніх сімей на тему актуальних проблем їх соціального захисту.	Завдання: проведення діалогу з громадськими об'єднаннями ветеранів та членів їхніх сімей. Показник: проведено не менше одного громадського обговорення з громадськими об'єднаннями ветеранів та членів їхніх сімей на тему актуальних проблем їх соціального захисту у м. А і Б.
Здійснено не менше 12 публікацій у місцевих ЗМІ на тему формування позитивного образу ветеранів.	Завдання: формування позитивного образу ветеранів. Показник: опубліковано не менше ніж 6 статей у газетах області, не менше ніж 3 публікації на вебсайті Мінветеранів, проведено не менше ніж 3 інтерв'ю для ЗМІ області.

Довідково. Детальніше про вимоги до формування KPI можна дізнатися у таких документах:

- Закон України «Про державну службу»;
- Порядок проведення оцінювання результатів службової діяльності державних службовців, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 23 серпня 2017 р. № 640;
- Методичні рекомендації щодо визначення завдань і ключових показників результативності, ефективності та якості службової діяльності державних службовців, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», моніторингу їх вико-

нання та перегляду, затверджені наказом Національного агентства України з питань державної служби від 27 листопада 2017 року № 237 (з наступними змінами)

[1] Формулювання завдань та показників є умовними. Цей приклад слугує демонстрацією можливо-го співвідношення KPI працівника і завдання територіального органу, однак НЕ створений з метою надати інструменти стратегічного планування, оформлення стратегічних завдань міністерства, структурного підрозділу.

Методологія формування KPI

S	M	A	R	T
S – specific – показник має бути конкретним. Формулювання показника має розумітися однозначно та мінімізувати можливість суб'єктивного широкого тлумачення.	M – measurable – показник має піддаватися вимірюванню. Вимір здійснюється в кількісному та/або якісному вираженні. Зазначається бажане (очікуване) значення показника. Під час використання кількісного виміру зазначається одиниця виміру.	A – attainable – показник має бути реалістичним та досяжним з погляду наявності необхідних компетенцій та ресурсів (часових, фінансових, людських, інформаційних тощо).	R – relevant – показник має бути релевантним, тобто відповідати повноваженням (компетенції) державного службовця. Досягнення такого показника має призводити до виконання завдання в цілому.	T – time frame – встановлення граничної (кінцевої) дати (періоду) досягнення показника.

3.2. Політична неупередженість

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ		
Приватні розмови про політику з колегами на роботі, рідними і друзями заборонені?	Державні службовці «сліпі» виконавці політичної волі керівництва?	Щоб брати участь у виборах в якості кандидата, потрібно звільнитись з роботи?

Політична неупередженість є одним із принципів державної служби. Цей принцип покладає на державного службовця такі вимоги:

1. Державний службовець **повинен** неупереджено виконувати законні накази (розпорядження), доручення керівників незалежно від їх партійної належності та своїх політичних переконань.

2. Державний службовець **НЕ має права**:

1) демонструвати свої політичні погляди та вчиняти інші дії або бездіяльність, що у будь-який спосіб можуть засвідчити його особливе ставлення до політичних партій і негативно вплинути на імідж державного органу та довіру до влади або становити загрозу для конституційного ладу, територіальної цілісності і національної безпеки, для здоров'я та прав і свобод інших людей;

2) обіймати посади в керівних органах політичної партії;

3) залучати, використовуючи своє службове становище, державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, працівників бюджетної сфери, інших осіб до участі у передвиборній агітації, акціях та заходах, що організовуються політичними партіями;

4) у будь-який інший спосіб використовувати своє службове становище в політичних цілях.

Тільки для категорії «А»:

5) бути членом політичної партії. На час державної служби на посаді категорії «А» особа зупиняє своє членство в політичній партії;

6) суміщати державну службу із статусом депутата місцевої ради.

Приватні розмови про політику з колегами на роботі, рідними і друзями заборонені?

Для відповіді на це питання потрібно проаналізувати **таку вимогу політичної неупередженості**: «державний службовець не має права демонструвати свої політичні погляди та вчиняти інші дії або бездіяльність, що у будь-який спосіб можуть засвідчити його особливе ставлення до політичних партій і негативно вплинути на імідж державного органу та довіру до влади або становити загрозу для конституційного ладу, територіальної цілісності і національної безпеки, для здоров'я та прав і свобод інших людей».

Дія: демонстрація політичних поглядів та вчинення інших дій або бездіяльності.

Наслідок цієї дії:

1) засвідчення особливого ставлення до політичних партій і негативний вплив на імідж державного органу та довіру до влади

АБО

2) під загрозу поставлені конституційний лад, територіальна цілісність і національна безпека, здоров'я та права і свободи інших людей.

Щодо першого наслідку, потрібно розібратись, що таке «імідж». Згідно з онлайн-версією тлумачного словника української мови (адреса доступу: <https://slovnyk.ua/>) імідж — рекламний, представницький образ кого-небудь (напр. громадського діяча), що створюється для населення. Тобто імідж є певним образом, який є масово поширеним. Довіра до влади також характеризується масовістю.

Отже, розмови у вузькому колі рідних і друзів, а тим більше з колегами всередині державного органу, не мають достатньої масовості, щоб зашкодити іміджу та довірі до влади.

Щодо другого наслідку, то поставлення під загрозу конституційного ладу, територіальної цілісності і національної безпеки, здоров'я та прав і свобод інших людей є здебільшого правопорушенням (див., наприклад, статті Кримінального кодексу України 109 (дії, спрямовані на насильницьку зміну чи повалення конституційного ладу або на захоплення державної влади), 110 (посягання на територіальну цілісність і недоторканність України) та інші).

Висновок: приватні розмови про політику не мають достатнього характеру масовості, не становлять правопорушення, тому не підпадають під обмеження політичної неупередженості.

Державні службовці — «сліпі» виконавці політичної волі керівництва?

Оновлене законодавство у сфері державного управління чітко розділяє посади на **дві вертикалі** — політичну і державну служби.

Висновок про завдання **політичної вертикалі** можна зробити на прикладі окремих повноважень мі-

ністра як найвищої політичної посади міністерства (Закон України «Про центральні органи виконавчої влади»):

- очолює міністерство, здійснює керівництво його діяльністю;
- визначає пріоритети роботи міністерства та шляхи виконання покладених на нього завдань, затверджує плани роботи міністерства, звіти про їх виконання.

Висновок про завдання **вертикалі державної служби** можна зробити на прикладі окремих повноважень державного секретаря як найвищої посади державної служби у міністерстві (Закон України «Про центральні органи виконавчої влади»):

- забезпечує підготовку пропозицій щодо виконання завдань міністерства та подає їх на розгляд міністру;
- готує та подає міністру для затвердження плани роботи міністерства, звітує про їх виконання.

Висновок:

Політична вертикаль приймає остаточні ключові рішення у державному органі. Це пов'язано з тим, що прийняття рішення (наприклад, наказу) часто пов'язане із балансуванням між інтересами різних стейкхолдерів (наприклад, гіпотетично запровадження нових трудових пільг для ветеранів є в інтересах ветеранів, однак може негативно вплинути на бізнес). Політичне керівництво уповноважене народом України шляхом демократичних виборів приймати рішення в умовах такого конфлікту інтересів.

Вертикаль державної служби покликана якісно готувати проекти рішень, які приймаються політичним керівництвом — неупереджено

аналізувати ситуацію в державі, визначати потенційний конфлікт інтересів, прогнозувати можливі наслідки тих чи інших рішень. У цьому контексті принцип політичної неупередженості виступає гарантією, що державний службовець не буде схилитись до певних політичних інтересів і надаватиме політичному керівництву об'єктивну та нейтральну інформацію.

Водночас коли рішення прийнято (у разі його законності), державний службовець повинен сумлінно його виконувати (принцип професіоналізму державної служби). Це не позбавляє державного службовця права надавати керівництву інформацію про негативні наслідки реалізації такого рішення і пропозиції щодо зміни державної політики.

Щоб брати участь у виборах в якості кандидата, потрібно звільнитись з роботи?

Відповідь: ні.

Порядок участі у виборах в якості кандидата.

1. ЦВК реєструє державного службовця як кандидата у депутати.

Тобто: включення держслужбовця у списки партії (навіть для державних службовців категорії «А», яким заборонено бути членами партії, але не висуванцями у списку партії), подача документів на реєстрацію та інші дії, які передують реєстрації кандидатом, не є порушенням принципу політичної неупередженості.

2. **В одноденний строк** державний службовець повідомляє керівника державної служби (у разі з міністерством — державного секретаря) про свою реєстрацію як кандидата у депутати і пише заяву на відпустку.

3. Державному службовцю надається **відпустка без збереження заробітної плати на час участі у виборчому процесі**. Відпустка надається за рішенням керівника державної служби з дня його повідомлення про участь у виборчому процесі і до дня його завершення відповідно до виборчого законодавства.

4. У разі обрання депутатом:

- Верховної Ради – звільнення на підставі п. 5 ч. 1 ст. 88 ЗУ «Про державну службу»;
- місцевої ради — можна не звільнятись, оскільки згідно з частиною першою статті 6 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» депутат місцевої ради здійснює свої повноваження, не пориваючи з виробничою або службовою діяльністю (однак державні службовці категорії «А» повинні звільнитись з державної служби, оскільки згідно з пунктом 3 частини третьої статті 10 Закону України «Про державну службу» такий державний службовець не має права суміщати державну службу із статусом депутата місцевої ради).

У разі необрання депутатом — продовження виконання своїх обов'язків після відпустки на час участі у виборчому процесі.

Розділ 3. Антикорупційне законодавство для держслужбовців

Стаття 4 Закону України «Про державну службу» одним із принципів державної служби в Україні визначає **принцип доброчесності**, який полягає у спрямованості дій державного службовця на захист публічних інтересів та відмова державного службовця від превалювання приватного інтересу під час здійснення наданих йому повноважень.

1. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів

З огляду на визначення термінів «потенційний конфлікт інтересів», «реальний конфлікт інтересів», які наведені в статті 1 Закону України «Про запобігання корупції», обов'язковими **складовими конфлікту інтересів є:**

- приватний інтерес;
- службові повноваження;
- суперечність (лише для реального конфлікту інтересів).

Зобов'язання особи щодо конфлікту інтересів (стаття 28 Закону України «Про запобігання корупції»):

- вживати заходів щодо недопущення виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів, а у разі виникнення — вжити заходів щодо врегулювання;
- повідомляти про наявність конфлікту інтересів безпосереднього керівника (якщо конфлікт інтересів виник під час роботи у колегіальному органі — колегіальний орган);
- не вчиняти дій та не приймати рішень в умовах реального конфлікту інтересів.

Алгоритм дій керівника у зв'язку зі встановленням наявності конфлікту інтересів у підлеглого:



отримання повідомлення про конфлікт інтересів від особи, у якої він наявний, або з інших джерел;



прийняття рішення протягом двох робочих днів щодо врегулювання конфлікту інтересів;



повідомлення про вжиті заходи щодо врегулювання конфлікту інтересів відповідної особи.

Запобігання конфлікту інтересів:

1. Протягом 30 днів після призначення (обрання) передати в управління іншій особі підприємства та корпоративні права (забороняється передавати в управління членам своєї сім'ї).
2. Передача в управління має бути здійснена у один із способів, визначених статтею 36 Закону України «Про запобігання корупції»).
3. В односторонній термін після передачі в управління підприємств та корпоративних прав письмово повідомити про це НАЗК із наданням нотаріально засвідченої копії укладеного договору.

* (стаття 36 Закону України «Про запобігання корупції»)

Якщо існують сумніви щодо наявності/відсутності конфлікту інтересів

Закон України «Про запобігання корупції» передбачає право особи звернутися до Національного агентства з питань запобігання корупції (частина 5 статті 28 Закону) за отриманням відповідного роз'яснення.

Звернутись до Національного агентства має саме та особа, у якої наявні сумніви щодо наявності конфлікту інтересів безпосередньо в неї. Таке звернення має бути здійснено до вчинення дій, в прийнятті рішень щодо яких наявний сумнів стосовно конфлікту інтересів. Звернення має стосуватися конкретної ситуації, містити детальну інформацію про ситуацію щодо якої існують сумніви. До звернення бажано додавати документи, які розкривають зміст службових повноважень та порядок їх реалізації. Роз'яснення не може бути надано щодо змодельованих ситуацій, за відсутності повної інформації стосовно ситуації, яка може зумовити конфлікт інтересів.

2. Запобігання корупційним та пов'язаним з корупцією правопорушенням



ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ОДЕРЖАННЯ ПОДАРУНКІВ (стаття 23 Закон України «Про запобігання корупції»)



ЗАБОРОНЕНО

(незалежно від вартості подарунка): вимагати, просити, одержувати подарунків

- у зв'язку із здійсненням службових/представницьких повноважень
- від підпорядкованої особи



ДОЗВОЛЕНО

З ОБМЕЖЕННЯМИ:

- якщо такі подарунки відповідають загальнодовизначеним уявленням про гостинність
- вартість таких подарунків не повинна перевищувати 1-го прожиткового мінімуму для працездатних осіб, встановленого на день прийняття подарунка, одноразово
- сукупна вартість подарунків протягом року не повинна перевищувати 2-х прожиткових мінімумів, встановлених для працездатної особи на 1 січня того року, в якому прийнято подарунки.



ДОЗВОЛЕНО:

- дарує близька особа
- загальнодоступна знижка на товари, послуги, виграші, призи, премії, бонуси

Обмеження спільної роботи близьких осіб

ЗАБОРОНЕНО: мати у прямому підпорядкуванні близьких осіб, бути прямо підпорядкованими у зв'язку з виконанням повноважень близьким особам (стаття 27 Закону України «Про запобігання корупції»); призначення на посаду державної служби особи, яка буде прямо підпорядкована близькій особі або якій будуть прямо підпорядковані близькі особи (стаття 32 Закону України «Про державну службу»).

Якщо виникають відносини прямого підпорядкування:

- відповідні особи, близькі їм особи вживають заходів щодо усунення таких обставин у п'ятнадцятиденний строк;

- якщо в зазначений строк ці обставини добровільно не усунуто, відповідні особи або близькі їм особи в місячний строк з моменту виникнення обставин підлягають переведенню в установленому порядку на іншу посаду, що виключає пряме підпорядкування;
- у разі неможливості такого переведення особа, яка перебуває у підпорядкуванні, підлягає звільненню із займаної посади.

Роль уповноважених підрозділів (уповноважених осіб) з питань запобігання корупції

Відповідно до статті 13-1 Закону України «Про запобігання корупції» в апаратах та територіальних органах, зокрема міністерств, утворюються (визначаються) уповноважені підрозділи (уповноважені особи) з питань запобігання та виявлення корупції, серед основних завдань яких є, зокрема:

- розроблення, організація та контроль за проведенням заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням, пов'язаним з корупцією;
- надання методичної та консультаційної допомоги з питань дотримання законодавства щодо запобігання корупції;
- здійснення заходів з виявлення конфлікту інтересів, сприяння його врегулюванню.

Рекомендації з питань запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, обмежень щодо запобігання корупції:

1. Для встановлення наявності/відсутності конфлікту інтересів обов'язково брати до уваги наявність приватного інтересу та повноважень.

2. У разі існування сумнівів щодо наявності/відсутності конфлікту інтересів існує право звернутися до НАЗК.

3. Про конфлікт інтересів обов'язково потрібно повідомити безпосереднього керівника та не вчиняти дій, не приймати рішень в умовах конфлікту інтересів.

4. У разі отримання подарунків завжди пам'ятати про обмеження та заборони, які існують, зокрема для державних службовців.

5. Перш ніж займатися сумісництвом, насамперед потрібно визначити, чи не підпадає діяльність, якою ви плануєте займатися, перебуваючи на державній службі, під заборону з погляду антикорупційного законодавства.

6. Звертайтеся до уповноважених осіб з питань запобігання та виявлення корупції з метою отримання методичної та консультаційної допомоги з питань дотримання антикорупційного законодавства.

Розділ 4. Добробут ветеранів (юридичні послуги, право на фінансову допомогу, пільги, житло, земля)

1. Визначення добробуту ветеранів та його складові

Одним із основних завдань політики у справах ветеранів є покращення рівня їхнього добробуту, що є досить розмитим поняттям. Нижче пропонується декілька наукових визначень:

Добробут — це:

- форма життєзабезпечення, відтворення фізичних сил особи;
- сукупність і якість матеріальних, соціальних, культурних і духовних цінностей, наданих суспільством людині для задоволення її потреб і реалізації інтересів;
- умови життя, в яких людина добре почувається, може фізично і розумово розвиватися.

Добробут ветерана не відрізняється від добробуту інших громадян. Покращення добробуту є кінцевим результатом, проте шляхи його досягнення різні. Добробут прямо залежить від забезпечення потреб, а унікальність потреб ветеранів прямо залежить від їхнього досвіду участі у війні чи проходженні військової служби. Так, ветерани мають загострену потребу у можливості відновлювати та підтримувати своє фізичне і психічне здоров'я, потребу у визнанні суспільством їхнього вкладу та вшанування пам'яті загиблих побратимів, звичайно, потребу

в достатньому матеріальному стані та доступу до освіти. На цю тему можна багато писати і виокремлювати ще потреби ветеранів чи складові їхнього добробуту, але точно під час розробки політики потрібно спиратись на якісні репрезентативні дослідження потреб ветеранів, яких в Україні на сьогодні не достатньо.

Важливо також розуміти, з чого складається добробут людини, зокрема ветерана. Найчастіше складники добробуту поділяють на **матеріальні** (рівень доходу, фінансові допомоги, наявність житла тощо) і **соціальні** (визнання в соціумі, можливість спілкування, реалізації себе тощо).

Нинішня система державної підтримки не відповідає сучасним потребам ветеранів. Більшість пільг, передбачених Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту», є компенсаційними і не спрямовані на вирішення тих проблем, з якими люди стикнулися через війну.

З огляду на вищесказане, представнику терорганів Мінветеранів потрібно мати комплексне розуміння, як досягти добробуту критичної маси ветеранів у відповідному регіоні і використовувати інші можливості для його досягнення. У досягненні добробуту відіграють важливу роль також органи місцевого самоврядування, інститути громадянського суспільства та соціально відповідальний бізнес. Представнику тероргану Мінветеранів потрібно вміти спрямувати роботу цих інституцій в такому напрямі, щоб можливості для досягнення добробуту ветеранів були збалансовані між собою. Наприклад, якщо держава чи місцева влада недостатньо приділила увагу створенню системи



психологічної підтримки ветеранів чи членів сімей загиблих, у цьому може взяти участь бізнес, який зацікавлений у них як працівниках, формуванні лояльної аудиторії або ж з інших причин.

Крім того, працівники територіальних органів Мінветеранів є основним зв'язком підрозділів Міністерства, які формують політику держави, із ветеранами, їхніми сім'ями та сім'ями загиблих. Територіальні органи можуть впливати на те, в якому напрямі потрібно вдосконалювати політику держави у справах ветеранів, які саме зміни до нормативно-правових актів потрібно внести.

2. Право ветеранів на безоплатну правову допомогу

Під час реалізації передбачених законодавством прав і гарантій ветерани часто стикаються зі складними бюрократичними механізмами або ж з порушенням їхніх прав. Але, не дивлячись на те, чи є нинішня система державної підтримки такою, що відповідає потребам ветеранів, вона все ж включає низку важливих прав і гарантій, які повинні виконуватись, а ветеран має знати, куди він може звернутися у разі виникнення проблем.



Так, державою гарантовано всім ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту», право на безоплатну правову допомогу.

З 2017 року ветерани війни та особи, на яких поширюється дія Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту», особи, які мають особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, особи, які належать до числа жертв нацистських переслідувань, мають право на всі види правових послуг, передбачених частиною другою статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу». Перелік цих послуг зображено на схемі нижче.

Хто надає безоплатну правову допомогу?

ПЕРВИННУ

- органи виконавчої влади;
- органи місцевого самоврядування;
- фізичні та юридичні особи приватного права;
- спеціалізовані установи;
- центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги

ВТОРИННУ

- центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- адвокати, включені до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу.

Як вбачається з п. 1 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» Мінветеранів, а також його **територіальні органи є надавачами безоплатної первинної правової допомоги.**

Завдання Мінветеранів (витяг з Положення): забезпечення прав і свобод ветеранів та членів їх сімей.

Отже, Мінветеранів та його територіальні органи надають безоплатну первинну правову допомогу з питань прав і свобод ветеранів та членів їхніх сімей.

Система безоплатної правової допомоги (БПД) надає як первинну, так і вторинну правову допомогу.

ЯК ОТРИМАТИ ПЕРВИННУ ПРАВОВУ ДОПОМОГУ В СИСТЕМІ БПД?

- Зателефонувати на гарячу лінію системи БПД **за номером телефону 0 800 213 103 (цілодобово та безкоштовно)** та отримати усну правову консультацію.
- Знайти своє питання на довідково-інформаційній платформі: wiki.legalaid.gov.ua. Платформа розроблена з урахуванням найбільш поширених звернень за безоплатною правовою допомогою, тому містить відповіді на ТОП питань, а також зразки документів та судову практику.
- Звернутись до центру БПД особисто (усно чи в письмовій формі).

ЩО ТАКЕ ЦЕНТРИ БПД?

Це державні неприбуткові організації, де працюють юристи та адвокати, які здійснюють надання всіх видів правових послуг.

Адресу найближчого центру БПД можна знайти на сайті legallaid.gov.ua/tsentry.

Мережа центрів розгалужена — більше 500 точок доступу по всій країні, що включають регіональні, місцеві центри та бюро правової допомоги. Мешканці віддалених населених пунктів можуть отримати правову консультацію під час роботи мобільних та дистанційних пунктів. Більш докладно дізнатися про графік їхньої роботи можна у найближчому місцевому центрі. Особа може звернутись до будь-якого центру БПД чи іншого суб'єкта надання безоплатної первинної правової допомоги, зокрема перебуваючи в АТО/ООС!

Звернення у письмовій формі також подається за місцем фактичного проживання заявника незалежно від реєстрації місця проживання чи місця перебування особи.

ЯКІ ДОКУМЕНТИ ПОТРІБНО МАТИ ІЗ СОБОЮ?

- Паспорт чи будь-який інший документ, що посвідчує особу.
- Посвідчення, яке надає право на безоплатну правову допомогу.
- Усі документи, дотичні до справи особи, котрі можуть стати у нагоді під час надання консультацій чи написання документів.

3. Інструменти пошуку достовірної інформації про державні гарантії

Консультуючи ветеранів, важливо користуватись тільки офіційними текстами нормативно-правових актів. Всі такі акти публікуються в офіційних друкованих виданнях органів державної влади ("Голос України",

"Урядовий кур'єр", "Офіційний вісник України" та інші). Проте в нинішніх умовах найбільш доступним та зручним є офіційний сайт Верховної Ради України:

<https://rada.gov.ua>

Додатково:

Наступний ресурс **не є офіційним** джерелом будь-якого органу державної влади, але представники територіальних органів Мінветеранів можуть звертатись до нього, коли необхідно надати клієнту спрощений зрозумілий порядок дій під час реалізації певного права ветеранів чи членів сімей загиблих, зразки заяв та перелік необхідних документів.

Пам'ятки ГО «Юридична сотня», де зібрані інструкції до всіх державних гарантій ветеранам російсько-української війни.



<https://legal100.org.ua/>

Сайт ГО «Юридична сотня»

0 800 308 100

гаряча лінія ГО «Юридична сотня» з надання безоплатної правової допомоги ветеранам російсько-української війни.

4. Пільги та державні програми

Усі пільги для ветеранів війни встановлені у Законі України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту», зокрема для учасників бойових дій — у статті 12, осіб з інвалідністю внаслідок війни — у статті 13, членів сімей загиблих (померлих) — у статті 15 цього Закону. Найбільшою популярністю серед ветеранів користуються гарантії щодо забезпечення земельною ділянкою, житлом, знижками на житлово-комунальні послуги, пільгового проїзду та надання щорічної разової грошової допомоги до 5 травня.

4.1. Першочергове відведення земельних ділянок

Згідно з п. 14 ч. 1 ст. 12 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту» учасники бойових дій мають право на *першочергове* відведення земельних ділянок для:

- індивідуального житлового будівництва (до 0,10 га);
- садівництва і городництва (до 0,12 га).

Земельні ділянки інших видів цільового призначення надаються учасникам бойових дій так, як і решті громадянам України.

Особа може безкоштовно отримати лише одну земельну ділянку певного цільового призначення. Реалізація цього права не обмежується лише районом чи областю, в якій проживає ветеран, оскільки розташування обраної землі не залежить від місця реєстрації особи, яка має право на пільгу. Можна скористатись гарантією у будь-якій області України.

Варіанти пошуку вільної земельної ділянки:

- використання сайту Головного управління держгеокадастру у відповідній області. У рубриці «Інформація для учасників бойових дій (АТО/ООС) та членів їхніх сімей» є перелік земельних ділянок, що оформлені у картах-атласах по кожному району, і можуть бути надані для ветеранів;
- використання публічної кадастрової карти України, де білим кольором виділені вільні земельні ділянки. Посилання на сайт: <https://map.land.gov.ua/kadastrova-karta>;
- звернення до органів місцевого самоврядування, Держгеокадастру.

Для отримання земельної ділянки необхідно:

1. Звернутись до органів місцевого самоврядування чи територіального Держгеокадастру за місцем її розташування із заявою на отримання дозволу на розробку проєкту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та такими документами:
- графічні матеріали, на яких зазначено бажане місце розташування земельної ділянки;
- копія посвідчення учасника бойових дій.
2. Розробка проєкту землеустрою, якою займаються землевпорядники. Послуга платна.
3. Погодження проєкту землеустрою.
4. Реєстрація земельної ділянки в кадастрі.
5. Затвердження проєкту землеустрою.

6. Реєстрація права власності на земельну ділянку.

У зв'язку із браком вільних земельних ділянок певні райони/області затверджують фінансування з місцевого бюджету грошових компенсацій за неотримані земельні ділянки. Така грошова допомога не затверджена на загальнодержавному рівні, тому встановлення цих додаткових гарантій є правом місцевої влади, а не її обов'язком. Для уточнення інформації, чи надається відповідна компенсація у певному районі, потрібно звертатись до органів місцевого самоврядування.

Докладніше про процедуру отримання земельної ділянки дивіться у пам'ятці ГО «Юридична сотня» за посиланням: <https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/oformlennya-zemel-nih-dilyanok.pdf>

4.2. Забезпечення жилою площею та надання компенсацій за неотримане житло

Законом України “Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту” встановлено право на забезпечення жилою площею осіб, які потребують поліпшення житлових умов:

Першочергово: учасники бойових дій.

Позачергово: особи з інвалідністю внаслідок війни та члени сімей загиблих.

Для того, аби отримати жиле приміщення, потрібно перебувати на квартирній черзі. Порядок взяття на такий облік встановлений Постановою від 11 грудня 1984 р. № 470 “Про затвердження Правил обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм жилих приміщень в Українській РСР” (далі — Правила обліку).

Облік ведеться органами місцевого самоврядування. Щоб особу включили до черги, недостатньо мати ветеранський статус, адже на квартирний облік беруться громадяни, які потребують поліпшення житлових умов (п. 13 Правил обліку).

Жилі приміщення надаються, враховуючи кількість членів сім'ї особи, яка має право на пільгу, — 13,65 кв.м. на одну особу.

Члени сімей загиблих, особи з інвалідністю I і II груп та внутрішньо переміщені особи з числа учасників бойових дій чи осіб з інвалідністю III групи мають право на грошову компенсацію в разі неотримання житла. Такі компенсації надаються відповідно до:

- Постанова КМУ від 19 жовтня 2016 р. № 719 «Питання забезпечення житлом деяких категорій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також членів їхніх сімей»;
- Постанова КМУ від 18 квітня 2018 р. № 280 «Питання забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України».

Для оформлення грошової компенсації необхідно перебувати на квартирному обліку. Внутрішньо переміщеним особам (додатково протягом 1 року) — на обліку в Єдиній інформаційній базі даних про внутрішньо переміщених осіб за місцем фактичного проживання в межах м. Києва або в межах однієї області за умови, що зміна місця проживання протягом року в межах області не призводить до збільшення розміру компенсації. Грошова компенсація надається у порядку черговості взяття на квартирний облік.

Членам сім'ї загиблого (зниклого безвісти), померлого компенсація виплачується одній із категорій родичів у черговості, яка визначена Постановою КМУ від 19 жовтня 2016 р. № 719.

Для отримання компенсації потрібно подати відповідну заяву до органу соціального захисту населення за місцем перебування на квартирному обліку.

Докладніше із забезпеченням житлом ветеранів, наданням їм компенсацій та іншими державними програми у цій сфері можна ознайомитись у пам'ятці ГО «Юридична сотня» на сторінках 138 - 154 за посиланням: https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2018/05/pamyatka_uchasnyka_ATO_2020-20-07-WEB.pdf

4.3. Надання знижки на житлово-комунальні послуги

У п. 4, 5, 6 ч. 1 ст. 12 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» вказано, що учасники бойових дій мають право на:

- 75-процентну знижку плати за користування житлом (квартирна плата) в межах норм, передбачених чинним законодавством (21 кв. метр загальної площі житла на кожну особу, яка постійно проживає у житловому приміщенні (будинку) і має право на знижку плати, та додатково 10,5 кв. метра на сім'ю);
- 75-процентну знижку плати за користування комунальними послугами (газом, електроенергією та іншими послугами) та скрапленим балонним газом для побутових потреб в межах середніх норм споживання;

- 75-процентну знижку вартості палива, в тому числі рідкого, в межах норм, встановлених для продажу населенню, для осіб, які проживають у будинках, що не мають центрального опалення.

Особи з інвалідністю внаслідок війни мають відповідно 100 % знижки (ст. 13 цього ж Закону), а члени сімей загиблих — 50 % (ст. 15 того ж Закону).

Пільга надається на 21 кв.м. площі на кожну особу, яка має право на знижку та постійно проживає у житловому приміщенні. За наявності сім'ї знижка поширюється на додаткові 10,5 кв.м. Тобто загальна площа, на яку розповсюджується знижка – 31,5 кв.м. Для сімей, які складаються лише з непрацездатних осіб пільга надається на 42 кв.м. площі на кожну особу, яка має право на знижку та постійно проживає у житловому приміщенні. Плюс додаткові 21 кв.м. на членів сім'ї. Тобто загальна площа, на яку розповсюджується знижка 63 кв.м.

Частиною 5 ст. 51 Бюджетного кодексу України визначено коло членів сім'ї, на яких розповсюджується пільга:

- дружина (чоловік);
- їхні неповнолітні діти (до 18 років);
- неодружені повнолітні діти, визнані особами з інвалідністю з дитинства I та II групи або особами з інвалідністю I групи;
- особа, яка проживає разом з особою з інвалідністю внаслідок війни I групи та доглядає за нею, за умови, що особа з інвалідністю внаслідок війни не перебуває у шлюбі;
- непрацездатні батьки;

- особа, яка знаходиться під опікою або піклуванням громадянина, який має право на пільги, та проживає разом з ним.

Пільги нараховуються в межах норм споживання, що встановлені Постановою КМУ «Про встановлення державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування» від 6 серпня 2014 року № 409, та залежать від виду опалення будинку (газове чи електричне), типу будівлі та регіону.

Для оформлення пільг необхідно звернутись до органів соцзахисту з такими документами:

- заява про оформлення пільги (зразок надається в управлінні соцзахисту);
- оригінал та копія ветеранського посвідчення;
- оригінал та копія паспорта (стор. 1, 2 та сторінка, де зазначена остання реєстрація або зняття з реєстрації);
- оригінал та копія ідентифікаційного коду;
- оригінал та копія довідки про склад сім'ї з ЖЕО;
- оригінал та копії свідоцтв про народження неповнолітніх дітей пільговика;
- квитанції про сплату рахунків за комунальні послуги (усі, що є).

За умови оформлення пільги за фактичним місцем проживання потрібно надати документальне підтвердження того, що таку пільгу за місцем реєстрації особа не реалізувала. Відповідну довідку можна отримати в управлінні соціального захисту населення за місцем реєстрації, зокрема, надіславши їм письмове

звернення рекомендованим листом з повідомленням.

З 1 жовтня 2019 р. згідно з Постановою КМУ № 373 від 17 квітня 2019 р. стартувала монетизація пільг на оплату житлово-комунальних послуг. Паралельно функціонують 2 системи надання пільг у грошовій формі:

- **готівкова** — призначається відповідно до заяви пільговика. Органи соцзахисту формуватимуть щомісяця до 25 числа реєстри пільговиків для виплати пільг у готівковій формі і передаватимуть їх Мінсоцполітики. Після цього Міністерство, опрацювавши отримані реєстри, надсилає їх до АТ «Ощадбанк» та переказує банку кошти для виплати монетизованих пільг. Також особа може отримати кошти через виплатні об'єкти АТ «Укрпошта». Кошти надходять на особисті рахунки пільговиків, які можуть зняти їх з власного рахунку у будь-який час. Квитанція у такому разі приходить із зазначенням повної суми оплати, а кошти, котрі передбачені як пільга, - надсилаються на особистий рахунок. Зі свого боку пільговик, котрий отримав кошти, повинен заплатити за послуги самостійно, задля відсутності заборгованості;
- **безготівкова** — призначається всім автоматично. Для цього АТ «Ощадбанк» веде у відповідних автоматизованих системах обліку банку персоніфікований облік пільговиків та коштів, які надходять на рахунок для виплати пільг, для кожного пільговика індивідуально. Після цього «Ощадбанк» здійснює переказ коштів на рахунки управителів,

об'єднань, виконавців комунальних послуг на підставі договорів, що укладаються між ними та АТ «Ощадбанк».

Знижки на **паливо** здійснюються відповідно до Постанови КМУ від 23 квітня 2012 р. № 356 «Про встановлення мінімальних норм забезпечення населення твердим паливом і скрапленим газом та граничних показників їхньої вартості для надання пільг і житлових субсидій за рахунок субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам».

Ветерани, які проживають у будинках без центрального опалення, мають право на 75 % знижки на придбання таких видів палива:

- скраплений газ;
- дрова;
- вугілля;
- вугільні брикети;
- паливо пічне побутове;
- гас освітлювальний;
- торф паливний кусковий;
- торф'яні брикети.

Особи з інвалідністю внаслідок війни мають відповідно 100 % знижки (ст. 13 цього ж Закону), а члени сімей загиблих — 50 % (ст. 15 того ж Закону).

Пільги на паливо реалізуються шляхом отримання палива в натуральному вигляді або шляхом компенсації готівкою витрат на придбання палива.

Порядок отримання знижки:

1 раз на рік особа може звернутися до органів соціального захисту населення або до сільської ради за місцем своєї реєстрації для отримання пільги на паливо.

Докладніше про нарахування знижки на житлово-комунальні по-

слуги читайте у пам'ятці ГО «Юридична сотня» на сторінках 155 - 160 за посиланням: https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2018/05/pamyatka_uchasnyka_ATO_2020-20-07-WEB.pdf

4.4. Пільговий проїзд

У п. 7 ч. 1 ст. 12 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту» встановлено, що учасники бойових дій мають право на безплатний проїзд:

- усіма видами міського пасажирського транспорту,
- автомобільним транспортом загального користування в сільській місцевості,
- залізничним і водним транспортом приміського сполучення,
- автобусами приміських і міжміських маршрутів (внутрірайонних, внутрі- та міжобласних).

Перевезення здійснюється незалежно від відстані та місця проживання. Підстава для пільгового проїзду – ветеранське посвідчення. Якщо ветеран купує квиток у касі, касир вносить відповідні позначки до касової відомості.

У п. 17 ч. 1 ст. 12 цього ж Закону вказано, що учасники бойових дій мають право на безплатний проїзд один раз на два роки (туди і назад) залізничним, водним, повітряним або міжміським автомобільним транспортом незалежно від наявності залізничного сполучення, або проїзд один раз на рік (туди і назад) вказаними видами транспорту з 50-процентною знижкою.

Підстава — посвідчення учасника бойових дій, талони.

Часто водії відмовляють у перевезенні за посвідченням, мотивуючи це

обмеженістю в кількості пільгових місць на один маршрут. Такі обмеження встановлюються перевізниками у зв'язку із тим, що держава їм не компенсує відповідні кошти, оскільки вони не закладені в бюджеті (на підставі Закону України «Про внесення змін до Бюджетного кодексу України» №1789-VIII від 20 грудня 2016 р.).

Проте такі відмови є неправомірними, адже право на пільговий проїзд встановлюється Законом, а обмежень щодо кількості таких місць в транспорті протягом одного маршруту НЕ передбачено. У такий спосіб водій/перевізник порушує встановлені законом права учасника бойових дій.

Відповідальність перевізника/водія за безпідставну відмову від передбаченого законом пільгового перевезення громадян:

- адміністративна (ст. 133-1 КУпАП) — тягне за собою накладення штрафу на водіїв транспортних засобів, громадян — суб'єктів підприємницької діяльності — в розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (850 грн.);
- адміністративно-господарська (ст. 60 Закону України «Про автомобільний транспорт») — штраф у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (170 грн.);
- цивільна — стягнення моральної шкоди у судовому порядку. У цьому разі потрібно аргументувати в суді, що особа дійсно зазнала душевних страждань. Є позитивна судова практика Верховного Суду, зокрема у справі № 456/2950/16-ц

від 02 жовтня 2019 року, де УБД стягнув 2 000 грн. моральної шкоди з перевізника.¹

Спробою вирішити ситуацію та зняти суспільну напругу стало запровадження монетизації пільги на проїзд. 14 березня 2018 року КМУ прийняв постанову № 197 «Деякі питання надання пільг у готівковій формі з оплати проїзду усіма видами транспорту загального користування на міських, приміських та міжміських маршрутах». Ця Постанова вперше запровадила можливість отримання грошової виплати замість безкоштовного проїзду в громадському транспорті та дає юридичні підстави для прийняття рішень про монетизацію на місцях. Постанова має рекомендаційний характер. За органами місцевого самоврядування залишається право надалі самостійно вирішувати, яким чином буде надаватися пільга: чи буде встановлена фіксована сума компенсації, чи ветерани продовжать їздити за посвідченнями.

Розмір щомісячної готівкової виплати:

- формула обрахунку — середня вартість проїзду у міському комунальному транспорті на 30 поїздок;
- учасники бойових дій та особи з інвалідністю внаслідок війни отримують додатково 20% від суми компенсації;
- орган місцевого самоврядування своїм рішенням може відшкодувати вартість більше ніж 30 поїздок.

Готівкові виплати здійснюються щомісяця до 20 числа.

1. Постанова Верховного Суду у справі № 456/2950/16-ц від 02 жовтня 2019 року.
Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/84876618>

4.5. Допомога до 5 травня

Щорічно до 5 травня учасникам бойових дій, особам з інвалідністю внаслідок війни та членам сімей загиблих виплачується разова грошова допомога. Розмір такої допомоги щороку встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Виплату разової грошової допомоги здійснює Міністерство соціальної політики України через структурні підрозділи з питань соціального захисту населення. Кошти нараховуються через відділення зв'язку або через відділення банків, які перераховують допомогу на особові рахунки громадян за місцем отримання пенсії.

Якщо хтось не отримав виплату, то він може звернутись до районних органів соцзахисту та уточнити, в чому саме проблема. Виплата здійснюється до 30 вересня включно.

У 2020 році її розмір був визначений постановою КМУ від 19 лютого 2020 р. № 112 і складав від 570 грн до 4120 грн (залежно від пільгового статусу ветерана).

Конституційний Суд України вже не вперше робить висновок про неконституційність такого механізму та підтверджує право ветеранів на отримання грошової допомоги у розмірі, яка прив'язана до розміру мінімальної пенсії, встановленої на відповідний рік.

У своєму висновку Суд покликається на норму, зазначену в Законі України “Про статус ветеранів, гарантії їхнього правового захисту”, яка існує з 1999 року. Якби діяв зазначений механізм, це дало б значне збільшення розміру виплати грошової допомоги до 5 травня. Щорічна разова допомога до 5 травня повинна була б виплачуватись:

- учасникам бойових дій — у розмірі п'яти мінімальних пенсій за віком (станом на 2020 рік ця сума становить 8190 грн);
- особам з інвалідністю внаслідок війни — залежно від групи інвалідності — у розмірі від семи до десяти мінімальних пенсій за віком (на 2020 рік це — від 11466 до 16380 грн);
- членам сімей загиблих — у розмірі трьох мінімальних пенсій за віком (4914 грн, відповідно).

Проте дію вищезазначеної норми у 2007 році було змінено Законом України “Про державний бюджет України на 2007 рік”.

У рішенні № 6-рп/2007 від 9 липня 2007 року КСУ зробив висновок, що зменшення розміру допомоги до 5 травня було визнано неконституційним. Проте до 2020 року ситуація була незмінною. Ті ветерани, які вимагали виплати допомоги до 5 травня у розмірі, який передбачено законодавством з урахуванням рішень КСУ (у кратному розмірі мінімальних пенсій), змушені були захищати свої інтереси в судовому порядку.

У 2020 році КСУ знову повернувся до розгляду законодавства, що регулює виплату допомоги до 5 травня.

У своєму рішенні від 27 лютого 2020 року № 3-р/2020 КСУ вже не вперше вказав на спеціальний предмет регулювання Бюджетного кодексу України (так само як і Закону України “Про Державний бюджет України” на відповідний рік). Було зроблено висновок, що окреме положення пункту 26 розділу VI “Прикінцеві та перехідні положення” Бюджетного кодексу України у частині, яка передбачає, що норми

і положення статей 12, 13, 14, 15 та 16 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту” застосовуються у порядку та розмірах, встановлених Кабінетом Міністрів України, виходячи з наявних фінансових ресурсів державного і місцевого бюджетів та бюджетів фондів загальнообов’язкового державного соціального страхування, не відповідає Конституції України (є неконституційним).²

Наразі (на червень 2020 року) щодо оскарження розмірів виплати до 5 травня на підставі рішення КСУ від 27 лютого 2020 року № 3-р/2020 є позитивне рішення, а саме Харківського окружного адміністративного суду від 20.05.2020 у справі № 520/5315/2020 (на дату звернення до реєстру строк на подачу апеляційної скарги ще не вийшов).³

4.6. Трудові гарантії

Під час дії особливого періоду за мобілізованими працівниками, а також прийнятими на військову службу за контрактом, зокрема під час укладання нового контракту, на строк до закінчення особливого періоду, або до дня фактичного звільнення зберігаються:

- робоче місце та середній зарібок (військовослужбовці звільняються від виконання посадових обов’язків згідно зі ст. 119 Кодексу законів про працю України);
- право на щорічну відпустку (п. 2 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про відпустки»).

Додаткові права після повернення на роботу:

- переважне право на залишення на роботі в разі скорочення на підприємстві (ст. 42 КЗпП України);
- право на щорічну відпустку повної тривалості до закінчення 6 міс. у перший рік роботи на підприємстві (ст. 10 ЗУ «Про відпустки»);
- можливість використовувати чергову щорічну відпустку у зручний час;
- 2 тижні на рік додаткової відпустки без збереження з/п (ст. 25 Закону України «Про відпустки»);
- 14 днів на рік додаткової оплачуваної відпустки (ст. 16-2 Закону України «Про відпустки»);
- додаткові гарантії щодо працевлаштування осіб до 35 років, які влаштовуються на роботу вперше (ст. 196 КЗпП України).

Докладніше з трудовими гарантіями для учасників бойових дій можете ознайомитись у пам’ятці ГО “Юридична сотня” за посиланням: <https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/trudovi-prava.pdf>

4.7. Пільги для учасників бойових дій у сфері податків і зборів

У спеціальному Законі України “Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту” не конкретизовано, які саме податкові пільги поширюються на учасників бойових дій. У п. 18 ч. 1 ст. 12 цього Закону лише встановлено, що учасникам бойових дій надається пільга зі сплати податків, зборів, мита та інших платежів відповідно до податкового та митного законодавства. Отже, учасники бойових дій звільняються

1. Джерело: <https://novynarnia.com/2020/05/06/dopomoga-do-5-travnya/>

2. Рішення Харківського окружного адміністративного суду від 20.05.2020 у справі № 520/5315/2020. Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/89323511>

не від усіх податків і зборів, а лише тих, які конкретно визначено у спеціальному законодавстві.

ПДФО. У статті 165 Податкового кодексу України міститься перелік доходів, які не включаються до загального місячного (річного) оподатковуваного доходу, інакше кажучи, не оподатковуються.

Серед переліку можемо виділити пункти, які стосуються ветеранів, зокрема:

- сума державної та соціальної матеріальної допомоги, державної допомоги (включаючи грошові компенсації особам з інвалідністю);
- сума грошової допомоги, яка надається членам сімей військовослужбовців, які загинули або померли під час виконання службових обов'язків;
- сума грошової компенсації, що виплачується військовослужбовцям за належне їм для отримання жиле приміщення;
- сума щорічної разової грошової допомоги, яка надається згідно із Законом України “Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту” — допомога до 5 травня;
- сума грошової допомоги, що надається фізичним особам або членам їхніх сімей, військовослужбовцям, призваним на військову службу за призовом у зв'язку з мобілізацією;
- сума пенсій (включаючи суму їх індексації) або щомісячного довічного грошового утримання, отримуваного платником податку з Пенсійного фонду України чи бюджету;

- сума (вартість) благодійної допомоги учасникам бойових дій;
- компенсаційні виплати з бюджету в межах середнього заробітку працівників, призваних на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період — заробітна плата, яка сплачується коштом державного бюджету, з місця роботи, де в силу ст. 119 КЗпП України зберігається місце і посада.

Проте щодо останнього пункту є один нюанс, який наразі перешкоджає звільненню від оподаткування цих доходів. У статті ПКУ вказано, що для того, аби ці кошти не оподатковувались, вони повинні братися з державного бюджету, проте сьогодні такої можливості законодавством не передбачено, а виплата середнього заробітку здійснюється коштом самого роботодавця. ВС у справі № 480/634/19 від 13 лютого 2020 року дійшов висновку, що, починаючи з 1 січня 2016 року, не діють норми щодо неоподаткування середнього заробітку мобілізованих осіб, оскільки такі виплати не компенсуються з бюджету, а отже, з таких доходів повинен стягуватись податок на доходи фізичних осіб та військовий збір.⁴

Військовий збір. Відповідно до ст. 163 ПКУ, об'єктом оподаткування військового збору є доходи з джерела їхнього походження в Україні, які остаточно оподатковуються під час їхнього нарахування (виплати, надання). З огляду на це, об'єктом оподаткування військового збору є розмір доходу, з якого справляється податок на доходи фізичних осіб.

4. Постанова ВС у справі № 480/634/19 від 13 лютого 2020 року.
Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/87560246>

У перехідних положеннях Податкового кодексу України, а саме Підпункті 1.7 пункту 16¹ підрозділу 10 розділу XX встановлено, що тимчасово, на період проведення антитерористичної операції та/або здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, що здійснюються шляхом проведення операції Об'єднаних сил (ООС), не підлягають оподаткуванню військовим збором доходи у вигляді грошового забезпечення працівників правоохоронних органів, військовослужбовців та працівників Збройних Сил України, Національної гвардії України, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, Державної прикордонної служби України, осіб рядового, начальницького складу, військовослужбовців, працівників Міністерства внутрішніх справ України, Управління державної охорони України, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та інших осіб на період їх безпосередньої участі в антитерористичній операції та/або здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, що здійснюються шляхом проведення операції Об'єднаних сил (ООС).

Отже, військовий збір не залежить від наявності статусу учасника бойових дій чи особи з інвалідністю внаслідок війни, він залежить лише від залучення й перебування на території АТО/ООС військовослужбовця чи відповідного працівника.

ЄСВ. Частиною 3 ст. 39 ЗУ “Про військовий обов'язок і військову службу” встановлено, що за громадянами України, які призвані на строкову військову службу, військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, або прийняті на військову службу за контрактом, у разі виникнення кризової ситуації не припиняється державна реєстрація підприємницької діяльності фізичних осіб-підприємців. У разі непроведення ними підприємницької діяльності у період проведення мобілізації, нарахування податків і зборів таким фізичним особам-підприємцям не здійснюється.

Відповідно до Закону України “Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування”, а саме п. 9² розд. 8 прикінцевих та перехідних положень, під час особливого періоду ФОПи, призвані на військову службу під час мобілізації або залучені до виконання обов'язків щодо мобілізації за посадами, передбаченими штатами воєнного часу, на весь строк їх військової служби звільняються від виконання своїх обов'язків як платники ЄСВ, якщо вони не є роботодавцями.

Підставою для такого звільнення є заява, яка подається до ДФС протягом 10 днів після демобілізації. Якщо особа перебуває на лікуванні (реабілітації) у зв'язку з виконанням обов'язків під час мобілізації, заява подається протягом 10 днів після закінчення лікування (реабілітації). До заяви необхідно додати копію військового квитка або копію іншого документа, виданого відповідним державним органом, із зазначенням даних про призов на військову службу за призовом під час мобілізації на особливий період.

Підставою для зупинення заходів впливу та стягнень з таких ФОПів є копія військового квитка або копія документа, виданого відповідним державним органом, із зазначенням даних про призов такої особи на військову службу за призовом під час мобілізації на особливий період, яка подається до ДФС цим державним органом (військовою частиною) протягом 10 днів після мобілізації особи.

Варто зауважити, що право на звільнення від сплати ЄСВ є не лише в осіб, які були мобілізовані у примусовому порядку, а й осіб, які добровільно уклали контракт під час дії особливого періоду. Такого висновку дійшов ВС № 260/117/19 у справі від 04 лютого 2020 року. ВС встановив, що особи, які призиваються під час мобілізації на особливий період, зокрема у разі виникнення кризової ситуації, що загрожує національній безпеці, можуть виконувати обов'язки військової служби як з укладенням контракту так і без нього; така правова ситуація як укладення контракту не змінює статусу осіб, які виконують обов'язки військової служби за призовом під час мобілізації на особливий період. Також суд вказав, що сплата єдиного внеску роботодавцем позивача за контрактом (Військової частини) виключає стягнення цього внеску за цей період з позивача як підприємця.⁵

Особи з інвалідністю, зокрема і особи з інвалідністю внаслідок війни, беруть участь в системі пенсійного страхування *добровільно*, тому взагалі можуть не сплачувати ЄСВ згідно з ч. 4 ст. 4 Закону України “Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування”.

Земельний податок. Відповідно до статті 281 ПКУ від сплати земельного податку звільняються ветерани війни та особи, на яких поширюється дія Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту”, тобто члени сімей загиблих.

Звільнення від сплати податку за земельні ділянки поширюється на земельні ділянки за кожним видом використання у межах граничних норм:

- для ведення особистого селянського господарства – у розмірі не більш як 2 гектари;
- для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель і споруд (присадибна ділянка): у селах — не більш як 0,25 гектара, в селищах — не більш як 0,15 гектара, в містах — не більш як 0,10 гектара;
- для індивідуального дачного будівництва — не більш як 0,10 гектара;
- для будівництва індивідуальних гаражів — не більш як 0,01 гектара;
- для ведення садівництва — не більш як 0,12 гектара.

Якщо фізична особа, яка звільняється від сплати цього податку, має у власності декілька земельних ділянок одного виду використання, то до 1 травня поточного року вона подає письмову заяву у довільній формі до контролюючого органу за місцем знаходження земельної ділянки про самостійне обрання/зміну земельної ділянки для застосування пільги.

Варто зауважити, що звільняються від сплати земельного податку не лише її власники, а й *землекористувачі*.

5. Постанова ВС № 260/117/19 у справі від 04 лютого 2020 року.
Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/87388370>

Механізмом підтвердження використання земельної ділянки є укладення та державна реєстрація договору оренди земельної ділянки.

Судовий збір. У ст. 5 ЗУ “Про судовий збір” вказано, що від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях звільняються:

- військовослужбовці, військовозобов’язані та резервісти, які призвані на навчальні (або перевірні) та спеціальні збори, — у справах, пов’язаних з виконанням військового обов’язку, а також під час виконання службових обов’язків;
- учасники бойових дій, постраждалі учасники Революції Гідності, Герої України — у справах, пов’язаних з порушенням їхніх прав;
- а також позивачі — за подання позовів щодо спорів, пов’язаних з наданням статусу учасника бойових дій відповідно до пунктів 19-21 ч. 1 ст. 6 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту”;
- особи з інвалідністю першої та другої групи.

Учасники бойових дій звільняються від сплати судового збору не у всіх випадках, бо є уточнення “у справах, пов’язаних з порушенням їхніх прав”. А якщо учасник бойових дій відповідач? ВС у справі № 285/3858/17 від 27 листопада 2019 року встановив, що у цій справі учасник бойових дій не звертався

до суду за захистом своїх порушених прав, натомість він є відповідачем у справі, тому доводи касаційної скарги з посиланням про звільнення від сплати судового збору є необґрунтованими.⁶

Також виникає питання, чи звільняються від сплати судового збору учасники бойових дій, якщо порушено їхнє право, яке не пов’язане з їхнім статусом. Верховний Суд немає чіткої позиції. Зокрема, на думку ВС у справі № 572/2088/17 від 27 червня 2018 року помилковою є відмова позивачу у задоволенні заяви про звільнення його як учасника бойових дій від сплати судового збору з тих підстав, що справа за його позовом про стягнення майнової та моральної шкоди, спричиненої джерелом підвищеної небезпеки, не пов’язана з порушенням прав позивача, як учасника бойових дій.⁷

Водночас Велика Палата Верховного Суду у справі № 9901/70/20 від 6 травня 2020 року встановила, що судовий збір не стягується з учасників бойових дій тільки у разі, якщо вони звертаються за захистом своїх порушених прав, які пов’язані зі статусом.⁸

У ч. 1 ст. 5 Закону України “Про судовий збір”, а саме в п. 9, вказано, що від судового збору також звільняються особи з інвалідністю I та II груп.

Якщо в особи III група інвалідності внаслідок війни, то вона може клопотати звільнити її від сплати судового збору на підставі п. 13 ч. 1 ст. 5 Закону України “Про судовий збір”, де вказано, що від судового

6. Постанова ВС у справі № 285/3858/17 від 27 листопада 2019 року.
Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/86205982>

7. Постанова ВС у справі № 572/2088/17 від 27 червня 2018 року.
Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/75149349>

8. Ухвала Великої Палати ВС у справі № 9901/70/20 від 6 травня 2020 року.
Джерело: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/89180574>

збору звільняються учасники бойових дій, постраждалі учасники Революції Гідності, Герої України — у справах, пов'язаних з порушенням їхніх прав.

Якщо будуть відмовляти у задоволенні клопотання, то можна покликатися на рішення Верховного Суду у справах № 825/934/18 від 22 березня 2019 року⁹ та № 620/2083/19 від 16 березня 2020 року.¹⁰

Верховний Суд вказав, що статтею 10 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту» встановлено, що ветеранами війни є особи, які брали участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав. *До ветеранів війни належать: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни.* Тобто, позивач як ветеран війни — інвалід війни (III група) має право на пільги, встановлені законодавством України для вказаної категорії осіб, зокрема, і на звільнення від сплати судового збору відповідно до положень п. 13 ч. 1 ст. 5 Закону України «Про судовий збір».

Підсумовуючи, учасники бойових дій мають право на звільнення далеко не від усіх податків і зборів, а лише тих, які конкретно визначені спеціальним законодавством.

9. Постанова Верховного Суду у справі № 825/934/18 від 22 березня 2019 року.
Джерело: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/80632875>

10. Постанова Верховного Суду у справі № 620/2083/19 від 16 березня 2020 року. Джерело: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/88245088>

Розділ 5. Сприяння зайнятості ветеранів

1. Аналіз ринку праці та проблематики у сфері зайнятості у 2020 році

Аналітика ринку праці у 2020 році

- Ринок праці продовжує бути хаотичним/невизначеним. З одного боку роботодавці скаржаться на відсутність фахових працівників, з іншого боку здобувачі скаржаться на відсутність якісних пропозицій по роботі.
- Зросла кількість компаній-«одноножок», які існують нетривалу кількість часу і є небезпечними як роботодавці для здобувачів (особливо в сфері роздрібної торгівлі, яка орієнтована на широку аудиторію).
- Збільшився відсоток трудових мігрантів. Все більше країн відкривають кордони.
- Найлегше знайти роботу у великих містах-мільйонниках. Найактивнішими є роботодавці з Київської, Харківської, Дніпропетровської, Одеської та Львівської областей. В сільській місцевості знайти роботу значно складніше.

Актуальні проблеми на ринку праці під час працевлаштування у 2020 році

З'являється все більше універсальних співробітників. Їх ще називають «гібридами». Це співробітники з великою кількістю функцій, які важко віднести до якоїсь конкретної сфери.

- Найчастіше вимоги та посадові обов'язки відрізняються від того, чим насправді доводиться займатися співробітнику.
 - Ще багато роботодавців не дотримуються КЗПП України, починаючи від оформлення і закінчуючи виплатою заробітної плати.
 - Дефіцит персоналу особливо відчувається в сфері виробництва, продажу.
 - Роботодавці все ще живуть за принципом «кандидат нам винен», хоча умови диктують самі претенденти.
 - Високий рівень «ейджизму». Роботодавці неохоче беруть на роботу людей віком 45+.
 - У тренді теорія поколінь, в яких активно залучається молодь та перебудовуються процеси під цю теорію.
- Спостерігається високий рівень
- автоматизації процесів.

Сезонність ринку праці

- Січень — місяць «Затишшя».
- Лютий-травень — пік активності.
- Травень-серпень. Спостерігається спад на сайтах пошуку.
- Кінець серпня-вересень. Активність підвищується. Вересень розпочинається з активного пошуку.
- Вересень-листопад — пік активності.
- Грудень — спад.

Необхідно враховувати, що в багатьох бізнесах є ще своя сезонність. Тому, якщо здобувач хоче працювати в конкретній сфері, легше шукати роботу перед початком сезону.

2. Методологія сприяння зайнятості ветеранів

Правила успішного пошуку роботи

- Оптимізувати резюме ветерана. Важливо робити акцент на знаннях, вміннях та навичках, набутих як під час військової служби, так і в «цивільні» періоди життя і релевантному досвіді.
- Застосовувати нетворкінг. Зазвичай у ветеранів досить широке коло друзів та побратимів, такі знайомства можуть стати у нагоді під час пошуку роботи. Якщо особа вже шукала роботи раніше — необхідно переглянути усі вхідні повідомлення в LinkedIn, на Djinni і заявки в скайпі. Є вірогідність, що деякі вакансії все ще актуальні.
- Робити ставку на дружбу. Завжди є можливість написати в компанію, де особа вже отримала відмову декілька років тому або від пропозиції якої сама відмовилася.
- Проявити ініціативу. Це може бути дуже незвично, але компанії оцінять, якщо ветеран напише їм сам.
- Зайнятися саморозвитком. Саме час переглянути підхід до вивчення технологій, орієнтуватися на більш популярні напрями.
- Вивчити компанію роботодавця перед тим, як відправляти резюме або кандидата.
- Запросити рекомендації про компанії у «колишніх» співробітників або тих, які працюють.
- Це можна зробити різними способами:
- пошук знайомих;

- рекомендація через Facebook;
- рекомендація через linkedin.com тощо.
- Вивчити сайти відгуків про роботодавців. Найбільш відомі <http://www.vnutri.org> <https://neorabote.net> www.kakrabota.com.ua.
- Вивчити відкриті джерела: сайт компанії, соціальні мережі, статті.

Покроковий план дій, котрий Ви можете запропонувати ветерану для допомоги у пошуку роботи:

Крок 1. У разі, коли ветеран хоче змінити напрям діяльності — необхідно з'ясувати мотиви, які ним керують, особливо, якщо у нього вже є серйозний професійний досвід. Розуміння причин, чому виникла така потреба, дасть визначення подальшим крокам дій. Причин для зміни професії може бути декілька, тому дуже важливо запитати в особи:

1. Чому Ви хочете поміняти сферу діяльності? (Можливо, попередня робота була пов'язана з важкою фізичною працею, кандидат більше не хоче працювати фізично).
2. Стан здоров'я не дозволяє виконувати попередню роботу.
3. Рівень доходу за попередньою роботою був низьким.
4. Робота була надто небезпечною.
5. Хочеться нового. Жага нових знань і емоцій.
6. Є захоплення. Хотілося б, щоб робота була тісно з ним пов'язана.
7. Попередня робота не подобається. Займався, тому що треба було за щось жити.

Крок 2. Заповнення та аналіз тестів з професійної адаптації/профорієнтації.

Професійно-діагностичний опитувальник:

http://proforientator.info/?page_id=5998

Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості:

http://proforientator.info/?page_id=6016

Тест Я.Л. Голланда для визначення професійних інтересів особистості:

http://proforientator.info/?page_id=6244

Методика вивчення мотивів вибору професії:

http://proforientator.info/?page_id=6014

Методика визначення мотивів вибору сфери трудової діяльності:

http://proforientator.info/?page_id=6249

Методика «Карта інтересів»:

http://proforientator.info/?page_id=6006

Методика визначення типу професії (за Є.А. Клімовим):

<http://prof.osvita.org.ua/uk/determine/testing/7/index.html>

Безкоштовні тести на профорієнтацію:

<https://smartia.me/tests/>

Аналізуємо результати разом з ветераном.

Крок 3. Допомога у формулюванні резюме. У ньому необхідно показати, як попередній досвід на військовій службі може застосовуватися в новій професії.

Крок 4. Написання мотиваційного листа. Розповідаємо, чому кандидата треба розглянути на цій посаді.

Крок 5. Підготовка прикладу робіт, якщо майбутня робота цього вимагає.

Крок 6. Вивчення оголошень щодо стажування або конкурсів від компаній.

Крок 7. Розкажіть ветерану про державні можливості навчання, перекваліфікації та започаткування власної справи (див. підрозділ 3 “Огляд державних можливостей для розвитку та працевлаштування ветерана: навчання, перекваліфікація, власний бізнес”).

Крок 8. Запропонуйте ветерану самостійно зайнятися саморозвитком та удосконаленням власних навичок/вмінь, особливо тоді, коли він знаходиться на етапі розгляду інших професій (наприклад: відвідування безкоштовних тренінгів, семінарів, лекцій (див. підрозділ 4 “Альтернативні ресурси для навчання, перекваліфікації, відкриття власної справи”) або пройти додаткове навчання на платній основі).

3. Огляд державних можливостей для розвитку та сприяння зайнятості ветерана: навчання, перекваліфікація, власний бізнес

3.1. Державна підтримка на здобуття освіти для ветеранів та постраждалих учасників Революції Гідності

Державна цільова підтримка є формою допомоги на отримання освіти ветеранами за рахунок коштів державного бюджету.

Така державна цільова підтримка на навчання (незалежно від віку) надається:

- учасникам бойових дій;
- особам з інвалідністю внаслідок війни;
- постраждалим учасникам Революції Гідності;
- іншим особам, які визначені п. 1 Постанови КМУ від 23.11.2016 р. № 975.

Надається державна цільова підтримка у формах:

- повної оплати навчання коштом державного або місцевих бюджетів*
- * у разі зарахування на місця державного (регіонального) замовлення відповідно до умов та правил прийому (з урахуванням квот, установлених відповідно до законодавства);
- пільгових довгострокових кредитів для здобуття освіти;
- першочергового переведення на державні місця;
- соціальної стипендії*

* для осіб, які навчаються за державним або регіональним замовленням за денною формою навчання;

- безоплатного забезпечення підручниками за рахунок бібліотечного фонду закладу освіти;
- безоплатного доступу до Інтернету.

Заклади, де можна скористатись гарантіями, можуть бути як державними, так і комунальними.

Умови прийому до закладів вищої освіти визначаються щорічно наказом Міністерства освіти і науки України. Актуальні умови вступу до закладів вищої освіти дивіться на сайті МОН:

<https://mon.gov.ua/ua>

Для ветеранів у закладах освіти передбачена КВОТА-1 — це певний відсоток бюджетних місць, котрі виділяються в тому числі для УБД, осіб з інвалідністю, постраждалих учасників Революції Гідності. Для отримання цільової підтримки ветеран повинен самостійно вступити на місце державного/регіонального замовлення. Тоді держава буде повністю компенсувати вартість його навчання.

Пільги діють під час вступу на бакалаврат і магістратуру.

Навчатися коштом державного та/або місцевого бюджету громадяни України можуть лише один раз. Тобто якщо ветеран раніше отримав відповідний рівень освіти коштом бюджету — повторно він не може скористатись таким правом, навіть якщо отримав статус, який надає право на гарантії, вже після завершення такого навчання.

Правове регулювання:

- ч. 7 ст. 12; п. 28 ч. 1 ст. 13 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11.2016 р. № 975 «Про надання державної цільової підтримки деяким категоріям громадян для здобуття професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти»;
- Наказ МОН України від 11.10.2019 р. № 1285 «Про затвердження Умов прийому на навчання до закладів вищої освіти України в 2020 році».

3.2. Професійна адаптація ветеранів

Професійна адаптація – це заходи, спрямовані на відновлення та вдосконалення професійних навичок і умінь шляхом професійного навчання, надання інформаційних, консультаційних та профорієнтаційних послуг, підвищення конкурентоспроможності на ринку праці.

Право на професійну адаптацію мають УБД, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни та постраждалі учасники Революції Гідності.

Отримання професійної адаптації відбувається у декілька етапів:

Етап 1. Звернення до органу соціального захисту населення за місцем реєстрації або за місцем фактичного проживання (перебування) зі заявою встановленої форми та переліком документів.

Крок 2. Професійна орієнтація та вибір напрямку професійного навчання. Для цього орган соціального захисту населення направляє ветерана до центру зайнятості або іншої установи на професійну орієнтацію.

Крок 3. Професійне навчання. За результатами професійної орієнтації ветерана направляють на професійне навчання та на підставі такого направлення зараховують до навчальної установи.

Професійне навчання осіб здійснюється за такими **формами**:

- денною або вечірньою (змінною);
- очно-заочною;
- дистанційною;
- екстернатною;
- з відривом і без відриву від виробництва;
- за індивідуальними навчальними планами.

Строк професійного навчання осіб – до 12 місяців у разі організації навчання за робітничими професіями. Тривалість навчального тижня – до 36 академічних годин.

Після успішного завершення повного курсу навчання особи отримують такі документи державного зразка як свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації або ж документ про підвищення кваліфікації.

Особи, які вже мають вищу освіту, за такою програмою можуть отримати іншу спеціальність на основі вже здобутого раніше освітнього (освітньо-кваліфікаційного) рівня, підвищити кваліфікацію, спеціалізацію.

Прийом на навчання для таких осіб здійснюється згідно з умовами прийому до закладів вищої освіти у відповідному році.

Правове регулювання:

- ст. 6 і 7 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту»;
- Постанова КМУ від 21.06.2017 р. № 432 «Про затвердження Порядку організації соціальної та професійної адаптації учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та постраждалих учасників Революції Гідності»;
- Постанова КМУ від 31.03.2015 р. № 179 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для здійснення заходів із соціальної та професійної адаптації учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та постраждалих учасників Революції Гідності».

3.3. Право на підтвердження результатів неформального навчання

Часто трапляється, що ветеран під час служби набуває нові знання, вміння чи навички за певною професією, але не має офіційного підтвердження цього факту. В такому випадку він може підтвердити це відповідним свідоцтвом.

Перелік робітничих професій, за якими здійснюється підтвердження кваліфікації:

- кухар;
- зварник;
- охоронник;
- електрозварник ручного зварювання;
- продавець непродовольчих товарів;
- слюсар.

Для підтвердження кваліфікації необхідно звернутись до державних центрів зайнятості.

Правове регулювання:

- ст. 34 і 35 Закону України «Про зайнятість населення»;
- Постанова КМУ від 15.05.2013 р. № 340 «Про затвердження Порядку підтвердження результатів неформального професійного навчання осіб за робітничими професіями».

3.4. Право на отримання ваучера на підвищення кваліфікації, перекваліфікації

Деякі категорії ветеранів мають право на отримання ваучера — документа встановленого зразка, що дає право на перепідготовку або підготовку за іншою спеціальністю, підготовку на наступному рівні освіти, спеціалізацію, підвищення кваліфікації у закладах освіти чи у роботодавця.

Хто має право:

- особи, звільнені з військової служби у зв'язку зі скороченням штату або за станом здоров'я до досягнення ними пенсійного віку, за наявності вислуги не менше 10 років, які не набули права на військову пенсію;

- особи з інвалідністю, звільнені з військової служби після участі у проведенні АТО/ООС до отримання права на військову пенсію;
- внутрішньо переміщені особи працездатного віку за відсутності роботи, яка їм підходить;
- особи віком старше 45 років, страховий стаж яких становить не менш як 15 років, до досягнення пенсійного віку.

Кому не видається ваучер на підготовку:

- особам, які не мають професійно-технічної або вищої освіти;
- які проходили протягом останніх трьох років перепідготовку за рахунок коштів Фонду державного соціального страхування на випадок безробіття;
- особам, які зареєстровані в центрах зайнятості як безробітні.

Ветеран сам обирає професію (спеціальність) із затвердженого переліку, а також форму та місце навчання із запропонованих. Перелік професій вказаний у Наказі Мінсоцполітики України від 25.06.2015 р. № 661 «Про затвердження Переліку професій, спеціальностей, напрямів підготовки та підвищення кваліфікації, для навчання за якими може бути виданий ваучер»:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0817-15>

Навчання здійснюється закладами професійної (професійно-технічної) та вищої освіти, підприємствами, установами та організаціями, які мають ліцензію на освітню діяльність за переліком професій, спеціальностей для навчання, за якими може бути виданий ваучер.

Перелік навчальних закладів, в яких може бути виданий ваучер, щоквартально оприлюднюється на сайті www.dcz.gov.ua в розділі «Ваучери».

Оплата ваучера здійснюється коштом Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, а у разі перевищення вартості навчання в закладі освіти максимальної вартості ваучера, особа або роботодавець можуть здійснити оплату різниці вартості навчання.

Правове регулювання:

- ст. 30 Закону України «Про зайнятість населення»;
- Постанова КМУ від 20.03.2013 р. № 207 «Про затвердження Порядку видачі ваучерів для підтримання конкурентоспроможності осіб на ринку праці»;
- Наказ Мінсоцполітики України від 25.06.2015 р. № 661 «Про затвердження Переліку професій, спеціальностей, напрямів підготовки та підвищення кваліфікації, для навчання за якими може бути виданий ваучер».

3.5. Допомога на відкриття власної справи через державну службу зайнятості

Багато ветеранів мають на меті відкрити власну справу, генеруючи цікаві ідеї та бізнес-плани, проте для початку проєкту не вистачає ресурсів, зокрема фінансів. Держава пропонує у таких випадках грошову допомогу від державної служби зайнятості. Такі кошти виплачуються одноразово у розмірі залишку призначеної вам допомоги по безробіттю від державних центрів зайнятості, яка мала б розраховуватись на цілий рік.

Допомога виплачується безробітним, які не можуть бути працевлаштовані за сприяння служби зайнятості протягом одного місяця у зв'язку з відсутністю на ринку роботи, що підходить. Робота вважається такою, що підходить, якщо вона відповідає освіті, професії (спеціальності), кваліфікації працівника і надається в тій місцевості, де він проживає. Заробітна плата повинна бути не нижче розміру заробітної плати такої особи за останнім місцем роботи з урахуванням середнього рівня заробітної плати, що склався за минулий місяць у регіоні, де особа зареєстрована як безробітний.

Порядок отримання допомоги відбувається у декілька етапів:

Етап 1. Звернення ветерана до центру зайнятості з пакетом необхідних документів для встановлення статусу **безробітного**.

Етап 2. Через місяць після реєстрації у центрі зайнятості, якщо протягом цього часу ветеран не був працевлаштований, відбувається подання заяви про отримання одноразової допомоги на відкриття власної справи. До заяви необхідно додати бізнес-план. Зразок заяви та приклади бізнес-планів можна отримати у службі зайнятості.

Центр зайнятості також може залучати ветерана за його бажанням до семінарів або організувати навчання з питань підприємництва.

Етап 3. Керівник центру зайнятості приймає рішення протягом 10 робочих днів.

Етап 4. Ветеран здійснює реєстрацію юридичної особи чи фізичної особи-підприємця. Зареєструва-

тись потрібно протягом 30-ти днів з моменту прийняття позитивного рішення та подати до центру зайнятості документи, що підтверджують таку реєстрацію.

Етап 5. Протягом 14 робочих днів з моменту реєстрації як юридичної чи фізичної особи-підприємця відбувається прийняття рішення про виплату допомоги ветерану.

Етап 6. Перерахунок коштів.

Для осіб, які бажають стати підприємцями, центрами зайнятості регулярно проводяться тематичні семінари та надається консультативна підтримка щодо написання бізнес-плану.

Виплата допомоги на власний бізнес здійснюється в розмірі залишку призначеної безробітному допомоги з безробіття, що обмежена строком 360 календарних днів.

Відмовити у виплаті допомоги можуть лише у виняткових випадках, наприклад, якщо ветеран здійснював підприємницьку діяльність протягом 2-х років перед безробіттям, або вже отримував допомогу на відкриття власної справи та припинив підприємницьку діяльність чи не здійснював її, або ж два рази відмовився від пропозиції центру зайнятості щодо працевлаштування на роботу, що підходить, або ж якщо ветерану скорочувалась допомога по безробіттю чи припинялася через подання недостовірних даних.

Правове регулювання:

- ст. 27 Закону України «Про зайнятість населення»;
- ст. 7 та ст. 23 Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття»;

- «Порядок надання допомоги по безробіттю, у тому числі одноразової її виплати для організації безробітним підприємницької діяльності», затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 15.06.2015 № 613.

4. Альтернативні ресурси для навчання, перекваліфікації, відкриття власної справи

1. Громадські організації, які надають послуги з пошуку роботи, навчання підприємству для ветеранів:

1) Центр зайнятості вільних людей (ЦЗВЛ)

Тел.: +38 (063) 802-61-51

Сайт: <http://www.czvl.org.ua/>

2) VeteranHub

Адреса: Київ, вул. Юрія Іллєнка 42, телецентр Олівець (20 поверх)

Тел.: +38 (067) 348-28-68

Сайт: <https://veteranhub.com.ua/>

2. Можливості для ветеранів

Без броні (<https://bezbroni.net/facilities>) — платформа безоплатної допомоги ветеранам з пошуком за географічним принципом та типом допомоги, де передбачені, зокрема, можливості навчання, працевлаштування, медичної реабілітації та дозвілля.

Громадський простір (<https://www.prostir.ua>) — платформа для розвитку громадських організацій України, де публікуються грантові конкурси, можливості для розвитку громадських організацій та вакансії в громадському секторі.

3. Грантові програми на відкриття власної справи:

Горизонт 2020 (<http://h2020.com.ua/uk>) — надання грантів молодим перспективним науковцям на інноваційний розвиток.

Європейська Рада Інновацій (<https://ec.europa.eu>) — розвиток і підтримка проривних технологій та інновацій.

Програма розвитку ООН (<https://www.ua.undp.org>) — бізнес-гранти на започаткування, відновлення чи розширення мікро, малих та середніх підприємств. Здебільшого на підконтрольній території у Донецькій та Луганській областях.

COSME — європейська програма підтримки малого та середнього бізнесу (<http://cosme.me.gov.ua>) — надання грантів для малого та середнього підприємництва. Здебільшого у таких сферах: IT-сфера, туризм, галузі промисловості.

Докладну інформацію про активні грантові програми дивіться на порталі для малого і середнього бізнесу: <https://sme.gov.ua/>

4. Кредитні програми:

Програма соціального інвестування від Ощадбанку: <http://wnisef.org/uk/impact-investing/#>

- Програма для розвитку малого і середнього бізнесу від Приватбанку: <https://kub.pb.ua/>
- Урядова програма підтримки мікро- та малого підприємства «Доступні кредити» — <https://5-7-9.gov.ua/>.

5. Навчальні ресурси:

- Країна успішного бізнесу — <https://kub.pb.ua/>
- Онлайн-навчання на платформі «Prometheus» — <https://prometheus.org.ua/>
- Студія онлайн освіти EdEra — <https://www.ed-era.com/>
- Благодійний фонд «Карітас Україна» — <http://caritas.ua/>

6. Сайти для створення резюме і пошуку вакансій:

<https://rabota.ua/> та work.ua

<https://smart-hr.com.ua/ua/applicants/create-resume>

<https://cv2you.com/uk-ua/>

<https://cvmkr.com/?lang=uk>
– безкоштовні конструктори резюме українською;

<https://ineedaresu.me/>

<https://www.cakeresume.com/>

<http://creddle.io/>
– безкоштовні конструктори резюме англійською.

7. Інформаційні ресурси для пошуку навчальних семінарів, грантових програм тощо:

- Grants.gov — <https://www.grants.gov;>
- Ресурсний центр ГУРТ — <http://gurt.org.ua;>
- Unistady international education — <http://unistudy.org.ua;>
- ВЕЛИКАІДЕЯ — <https://biggggidea.com;>
- Національна платформа МСБ — <https://platforma-msb.org;>
- United Nations Global Compact — <https://www.unglobalcompact.org;>
- Студвей-можливості — <http://diem.studway.com.ua;>
- Mladi!Info — <http://www.mladiinfo.eu;>
- Спільнокошт — краудфандинг в Україні — <https://biggggidea.com.>¹¹

11. «Навчання, професійна адаптація ветеранів та допомога їм на відкриття власної справи» — методичний посібник Посольства Великої Британії, Фонду Східної Європи та Юридичної сотні: <https://legal100.org.ua/attractions/psihologichna-reabilitatsiya/>

Розділ 6. Медичне забезпечення ветеранів

1. Програма державних гарантій медичного обслуговування населення

Медична допомога за видами поділяється на екстрену, первинну, вторинну (спеціалізовану), третинну (високоспеціалізовану), паліативну, медичну реабілітацію.

Програма державних гарантій медичного обслуговування населення (програма медичних гарантій) — програма, що визначає перелік та обсяг медичних послуг (включаючи медичні вироби) та лікарських засобів, повну оплату надання яких пацієнтам держава гарантує коштом Державного бюджету України згідно з тарифом, для профілактики, діагностики, лікування та реабілітації у зв'язку з хворобами, травмами, отруєннями і патологічними станами, а також у зв'язку з вагітністю та пологами.

Нормативно-правові акти, які регулюють порядок надання державних медичних гарантій та з питань, що належать до компетенції НСЗУ:

<https://nszu.gov.ua/pro-nszu/normativno-pravovi-akti>

У межах програми медичних гарантій держава гарантує громадянам, іноземцям, особам без громадянства, які постійно проживають на території України, та особам, яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, повну оплату за рахунок

коштів Державного бюджету України необхідних їм медичних послуг та лікарських засобів, пов'язаних з наданням:

- 1) екстреної медичної допомоги;
- 2) первинної медичної допомоги;
- 3) вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги;
- 4) третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги;
- 5) паліативної медичної допомоги;
- 6) медичної реабілітації;
- 7) медичної допомоги дітям до 16 років;
- 8) медичної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами.

Порядок отримання державних гарантій медичного обслуговування

1. Пацієнт (його законний представник) реалізує своє право на вибір лікаря шляхом подання надавачу медичних послуг декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу (ПМД).

Пацієнт має право обрати лікаря, який надає ПМД, незалежно від зареєстрованого місця проживання такого пацієнта, з числа осіб, які зазначені в договорі про медичне обслуговування населення, укладеному між відповідним надавачем ПМД та Національною службою здоров'я України (далі — НСЗУ).

У разі неможливості обрання лікаря пацієнт має право звернутися до НСЗУ (центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення) або його територіальних органів за роз'ясненнями стосовно надавачів медичних послуг, пов'язаних з наданням первинної медичної допомоги,

та забезпеченням пацієнту можливості реалізувати його право на вибір лікаря.

2. Надання медичних послуг та лікарських засобів за програмою медичних гарантій, пов'язаних з вторинною (спеціалізованою), третинною (високоспеціалізованою), паліативною медичною допомогою та медичною реабілітацією, здійснюється за направленням лікаря, який надає первинну медичну допомогу, або лікуючого лікаря в порядку, передбаченому законодавством, крім випадків, коли згідно із законодавством направлення лікаря не вимагається.

3. Під час надання медичної допомоги в амбулаторних умовах лікарські засоби за програмою медичних гарантій надаються пацієнту на підставі рецепта лікаря суб'єктом господарювання, який здійснює діяльність з роздрібною торгівлі лікарськими засобами та уклав договір про реімбурсацію з НСЗУ.

4. Надавач медичних послуг зобов'язаний поінформувати пацієнта про медичні послуги та лікарські засоби, які пацієнт може отримати у цього надавача за програмою медичних гарантій.

Порядок вибору лікаря ПМД регулюється Наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503 "Про затвердження Порядку вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу":

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0347-18?lang=ru>

2. Органи державної влади, які реалізують політику у сфері охорони здоров'я

Міністерство охорони здоров'я України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері охорони здоров'я, а також захисту населення від інфекційних хвороб, протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та іншим соціально небезпечним захворюванням, попередження та профілактики неінфекційних захворювань, забезпечує формування та реалізує державну політику у сферах: епідеміологічного нагляду, розвитку медичних послуг, впровадження електронної системи охорони здоров'я, забезпечення державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення; технічного регулювання медичних виробів, медичних виробів для діагностики in vitro, активних медичних виробів, які імплантують, косметичної продукції; забезпечення населення якісними, ефективними та безпечними лікарськими засобами, створення, виробництва, контролю якості та реалізації лікарських засобів, медичних імунобіологічних препаратів, обігу наркотичних засобів, психотропних речовин, їхніх аналогів і прекурсорів, протидії їх незаконному обігу, а також безпечних медичних виробів та косметичної продукції тощо.

Національна служба здоров'я України (НСЗУ) є центральним органом виконавчої влади, який реалізує державну політику у сфері державних фінансових гарантій

медичного обслуговування населення. Діяльність НСЗУ спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра охорони здоров'я.

Основні завдання НСЗУ:

- реалізація державної політики у сфері державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення (програма медичних гарантій);
- виконання функцій замовника медичних послуг та лікарських засобів за програмою медичних гарантій;
- внесення на розгляд Міністра охорони здоров'я пропозицій щодо забезпечення формування державної політики у сфері державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення.

Діяльність НСЗУ регулюється Положенням про Національну службу здоров'я України, «Про утворення Національної служби здоров'я України», затвердженим постановою КМУ від 27 грудня 2017 р. № 1101:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1101-2017-%D0%BF>

3. Пільги щодо медичного забезпечення ветеранів

Учасники бойових дій та особи, прирівняні до них, постраждалі учасники Революції Гідності мають право на:

- безплатне одержання ліків, лікарських засобів, імунобіологічних препаратів та виробів медичного призначення за рецептами лікарів;

- першочергове безплатне зубопротезування (за винятком протезування з дорогоцінних металів);
- безоплатне забезпечення санаторно-курортним лікуванням або одержання компенсації вартості самостійного санаторно-курортного лікування;
- щорічне медичне обстеження і диспансеризація із залученням необхідних спеціалістів;
- першочергове обслуговування в лікувально-профілактичних закладах, аптеках та першочергова госпіталізація.

Особи з інвалідністю внаслідок війни мають право на:

- безплатне одержання ліків, лікарських засобів, імунобіологічних препаратів та виробів медичного призначення за рецептами лікарів;
- позачергове безоплатне зубопротезування (за винятком протезування з дороговартісних металів), безплатне забезпечення іншими протезами і протезно-ортопедичними виробами;
- безплатне позачергове щорічне забезпечення санаторно-курортним лікуванням з компенсацією вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад (за бажанням осіб з інвалідністю замість путівки на санаторно-курортне лікування вони можуть один раз на два роки отримувати грошову компенсацію);
- позачергове обслуговування амбулаторно-поліклінічними закладами, а також позачергова госпіталізація;

- право на щорічне медичне обстеження і диспансеризацію із залученням необхідних спеціалістів;
- забезпечення путівками відповідно Міністерством оборони України, Міністерством внутрішніх справ України, Службою безпеки України, центральними органами виконавчої влади, що реалізують державну політику у сферах охорони здоров'я, соціального захисту населення, захисту державного кордону та іншими органами за місцем перебування особи з інвалідністю на обліку або за місцем її роботи.

4. Психологічна допомога та реабілітація

- **Психічне здоров'я** — стан благополуччя, при якому людина реалізує власні здібності, може впоратися з нормальними життєвими стресами, може продуктивно і плідно працювати та здатна зробити внесок у свою громаду (за визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ)).
- **Психологічна допомога** — вид допомоги, що надається психологом особі чи групі осіб для відновлення необхідних якостей особистості, психологічного стану, покращення психічних процесів, поведінки, спілкування.
- **Психологічна реабілітація** — комплекс заходів, що здійснюються з метою збереження, відновлення або компенсації порушених психічних функцій, якостей, особистого та соціального статусу особи, сприяння психо-

соціальній адаптації до зміненої життєвої ситуації, осмислення досвіду, отриманого в екстремальній ситуації, та застосування його в житті (за визначенням Постанови Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 1057 «Про затвердження Порядку проведення психологічної реабілітації постраждалих учасників Революції Гідності, учасників Антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях» (далі — Постанова № 1057)).

Військовослужбовці, учасники бойових дій та прирівняні до них особи, особи, звільнені з військової служби, які брали безпосередню участь в АТО (ООС) в обов'язковому порядку повинні пройти безоплатну психологічну, медико-психологічну реабілітацію у відповідних центрах з відшкодуванням вартості проїзду до цих центрів і назад (стаття 11 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»).

Постановою № 1057 передбачена можливість отримати таку реабілітацію за принципом відшкодування вартості наданих послуг шляхом укладення тристоронніх договорів між учасником бойових дій (особою з інвалідністю внаслідок війни, учасником війни, постраждалим учасником Революції Гідності), органом соціального захисту населення та суб'єктом надання послуг із психологічної реабілітації. При цьому отримувач послуг самостійно обирає суб'єкта надання послуг із запропонованого переліку таких суб'єктів.

Що відшкодовується? Відшкодовується надання послуг із психологічної реабілітації, проживання та харчування в умовах стаціонару, а також витрати на оплату проїзду до суб'єкта надання послуг та назад.

Хто здійснює реабілітацію? Здійснювати реабілітацію може установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа-підприємець, яка відповідає вимогам до суб'єктів, які надають послуги із психологічної реабілітації, затвердженим Мінветеранів.

Як часто можна скористатись послугами з психологічної реабілітації? Надання послуг із психологічної реабілітації у стаціонарних умовах може проводитися не більше ніж один раз протягом бюджетного періоду.

Психологічна реабілітація ветеранів в Україні передбачає надання таких послуг:

1) психологічна діагностика – оцінка актуального психологічного стану та індивідуально-психологічних особливостей отримувача послуг, контроль за його психічним станом, визначення потреби та оптимальних методів психологічної реабілітації;

2) психологічна просвіта та інформування — інформування отримувача послуг для формування розуміння закономірностей функціонування людської психіки, поведінки людей в екстремальних умовах, формування навичок і способів управління можливостями власної психіки, надання самодопомоги та першої психологічної допомоги іншим особам, а також готовності та бажання отримувати професійну психологічну допомогу в разі потреби;

3) психологічне консультування — комплекс заходів, які здійснюються психологом і спрямовані на надання отримувачу послуг інформації з психологічних питань, емоційної підтримки, допомоги у прийнятті усвідомлених рішень та оцінці власних психологічних ресурсів для зміни поведінки, на розвиток відповідальності за власну поведінку, самосвідомості та зміну ставлення до проблеми, підвищення стресостійкості та психологічної культури;

4) психологічна підтримка і супроводження — система соціально-психологічних способів і методів, застосування яких сприяє соціально-професійному самовизначенню особистості в ході відновлення її здібностей, ціннісних орієнтирів і самосвідомості, підвищенню її конкурентоспроможності та адаптованості, подоланню стресових та інших життєвих ситуацій і запобіганню виникненню психологічних кризових станів;

5) психотерапія — використання методів психологічного впливу для розв'язання особистісних та міжособистісних проблем із застосуванням стандартизованих процедур в індивідуальній або груповій формі, спрямованих на відновлення порушеної діяльності організму отримувача послуг з метою відновлення або компенсації його психічних функцій, особистісних якостей, міжособистісних стосунків, а також поліпшення якості життя;

6) групова робота — проведення психологічних тренінгів, інтерв'ю, занять із психологічної просвіти та інформування для груп підтримки із застосуванням стандартизованих процедур, спрямованих на саморозкриття учасників таких груп, актуалізацію наявного досвіду і пошук

шляхів розв'язання власних психологічних проблем, формування навичок самопізнання та саморозвитку, опанування нових комунікативних і поведінкових стратегій;

7) декомпресія — форма первинної психологічної реабілітації військовослужбовців, які перебували в екстремальних (бойових) умовах службово-бойової діяльності, яка складається із комплексу заходів фізичного і психологічного відновлення організму людини та проводиться з метою поступової реадaptaції військовослужбовців до звичайних умов життєдіяльності, запобігання розвитку у них психологічних травм.

Такі послуги можуть надаватись окремо або в комплексі з іншими оздоровчими, фізкультурно-спортивними, санаторно-курортними, медико-психологічними та соціальними послугами.

Суб'єкт надання послуг визначає види послуг із психологічної реабілітації з урахуванням індивідуальних потреб ветерана, визначених за результатами психологічної діагностики.

Необхідність застосування певних форм і методів психологічної реабілітації для отримувача послуг визначається суб'єктом надання послуг з урахуванням особливостей (особистості) отримувача послуг, змісту попередніх психотравматичних ситуацій, їх впливу та наслідків, а також наявної матеріально-технічної бази суб'єкта надання послуг. Перед наданням послуг із психологічної реабілітації суб'єкт надання послуг інформує отримувача послуг про мету та зміст реабілітаційного процесу і послуг із психологічної реабілітації. Послуги із психологічної реабілітації можуть надаватись короткостроково, періодично, дов-

гостроково відповідно до індивідуального плану психологічної реабілітації отримувача послуг.

Послуги із психологічної реабілітації можуть надаватись в індивідуальній та груповій формі. Реабілітація може проводитись із залученням членів сім'ї та інших осіб (з урахуванням інтересів і потреб та за згодою особи, яка проходить реабілітацію), зокрема тих, які разом із нею проходили або проходять військову службу.

Як отримати послугу:

Крок 1. Якщо ветеран вже звільнений із військової служби — він/вона (або його законний представник) може звернутись до органу соціального захисту за місцем реєстрації або за місцем фактичного проживання (перебування). Прийом заяв про отримання послуг із психологічної реабілітації для діючих військовослужбовців та осіб, які перебувають на службі, здійснюється за місцем перебування (розташування військової частини (підрозділу) за зверненням отримувача послуг або командира (начальника), а від осіб, які перебувають на лікуванні у військово-медичних закладах, госпіталах для ветеранів війни, на повному державному утриманні, закладах соціального захисту для бездомних осіб і центрах соціальної адаптації осіб, звільнених з місць позбавлення волі, здійснюється за місцем перебування (розташування закладу (установи) за зверненням отримувача послуг або керівника відповідного закладу (установи) до замовника послуг.

Крок 2. Ветеран вибирає суб'єкт надання послуг із запропонованого органом соціального захисту переліку.

Крок 3. Ветеран подає необхідні документи:

- заяву;
- копію посвідчення (УБД, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, чи постраждалого учасника Революції Гідності);
- копію документа, що підтверджує безпосередню участь в АТО (ООС) або забезпеченні їх проведення з безпосереднім перебуванням в районах АТО (ООС) у період їх проведення.

Крок 4. Укладення тристороннього договору (з органом соціального захисту та суб'єктом надання послуг).

Порядок укладення тристороннього договору:

1. Районний орган соцзахисту протягом 1 дня реєструє заяву та приймає рішення про укладення договору з обраним суб'єктом надання послуг.

2. Суб'єкт надання послуг протягом 1 робочого дня повідомляє орган соцзахисту про результати розгляду заяви. У разі отримання від суб'єкта надання послуг, обраного отримувачем послуг, відмови у наданні послуг із психологічної реабілітації у зв'язку з відсутністю вільних місць, орган соцзахисту протягом 1 робочого дня письмово інформує про це отримувача послуг та пропонує йому обрати іншого суб'єкта надання послуг.

3. Після надходження від суб'єкта надання послуг письмового підтвердження щодо готовності надання послуг із психологічної реабілітації та узгодження дати початку її проведення орган соцзахисту укладає договір із суб'єктом надання послуг та отримувачем послуг.

4. Районний орган соцзахисту, суб'єкт надання послуг та отримувач послуг укладають договір про надання послуг із психологічної реабілітації у трьох примірниках (по одному для кожної сторони). Усі примірники договору, підписані керівником районного органу соціального захисту населення та отримувачем послуг і скріплені печаткою (за наявності) такого органу, передаються отримувачу послуг для подальшої передачі суб'єкту надання послуг.

5. Після прибуття отримувача послуг до відповідного суб'єкта надання послуг керівник такого суб'єкта підписує та скріплює печаткою (за наявності) всі примірники договору про надання послуг із психологічної реабілітації, після чого надсилає один примірник поштовим відправленням до районного органу соцзахисту населення, другий передає отримувачу послуг, третій залишає на зберігання у себе.

Нормативно-правові акти, котрі регулюють порядок надання психологічної допомог та реабілітації:
<https://legal100.org.ua/attractions/psihologichna-reabilitatsiya/>

5. Санаторно-курортне лікування

Санаторно-курортне лікування військовослужбовців та ветеранів у відомчих санаторно-курортних закладах

Військовослужбовці безкоштовно забезпечуються путівками не більше одного разу на рік за місцем служби відповідно до висновків військово-лікарської комісії. Кожне силове відомство затверджує окремі інструкції про забезпечення

Хто з ветеранів має право на санаторно-курортне лікування у відомчих санаторно-курортних закладах?

- Ветерани війни;*
 - Особи з інвалідністю внаслідок війни;*
 - Члени сімей військовослужбовців, які загинули (померли) або зникли безвісти під час проходження військової служби;*
- * які отримують пенсію ВІДПОВІДНО до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб»;
- Особи, які супроводжують до санаторно-курортних закладів осіб з інвалідністю внаслідок війни I групи та осіб з інвалідністю I групи внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби (без права на лікування).

санаторно-курортним лікуванням військовослужбовців.

ЗСУ — строк санаторно-курортного лікування становить 21 календарний день та може бути продовжений на строк не більше ніж 10 днів.

МВС — путівки видаються строком на 10 або 21 день, але не більше ніж 21 день.

ДПС — строк перебування в санаторно-курортних закладах Держприкордонслужби 12 і 21 день.

Правове регулювання:

- Постанова КМУ «Про затвердження Порядку забезпечення санаторно-курортними путівками до санаторно-курортних закладів військовослужбовців, ветеранів війни, ветеранів військової служби, органів внутрішніх справ та деяких інших категорій осіб і членів їхніх сімей» від 27 квітня 2011 року № 446.

Нормативно-правові акти, котрі регулюють порядок надання санаторно-курортного лікування військовослужбовцям силових відомств: <https://legal100.org.ua/attractions/canatorne-likuvannya/>

Санаторно-курортне лікування ветеранів

Органи соціального захисту забезпечують безоплатними путівками до санаторно-курортних закладів:

1. Учасників бойових дій — не частіше ніж один раз на рік строком на 18-21 день.
2. Постраждалих учасників Революції Гідності — не частіше ніж один раз на рік строком на 18-21 день.
3. Учасників війни — не частіше ніж один раз на два роки строком на 18-21 день.
4. Осіб з інвалідністю внаслідок війни — позачергово щороку строком на 18-21 день.
5. Осіб з інвалідністю внаслідок війни із захворюваннями нервової системи (з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку) з них:
 - I та II групи — до санаторіїв (відділень) спінального профілю з лікуванням строком на 35 днів;
 - III групи — до санаторіїв неврологічного профілю з лікуванням строком на 18-21 день.

Законодавством передбачено можливість ветеранам війни самостійно обрати санаторій для оздоровлення та укласти трьохсторонню угоду між санаторієм, ветераном та органом соціального захисту населення. У такому випадку орган соцзахисту компенсує витрати на санаторно-курортне лікування ветерана безпосередньо лікувально-му закладу.

Для цього необхідно:

Крок 1. Вибрати бажаний санаторій.

Крок 2. Звернутись до органу соцзахисту.

Крок 3. Між органом соцзахисту, особою та адміністрацією санаторію укладається тристоронній договір про отримання путівки та надання лікування.

Оплата путівки проводиться лише після проходження курсу лікування. Якщо обраним санаторієм надаються неякісні послуги, то ветеран має право відмовитись від укладання договору з цим санаторієм та обрати собі інший санаторій.

Правове регулювання:

- п. 3 ст. 12, п. 3 ст. 13, п. 3 ст. 15 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту»;
- Постанова КМУ від 31 березня 2015 р. № 200 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті на забезпечення постраждалих учасників Революції Гідності та учасників антитерористичної операції санаторно-курортним лікуванням».

Нормативно-правові акти, котрі регулюють порядок надання санаторно-курортного лікування ветеранам та грошової компенсації самостійного санаторно-курортного лікування: <https://legal100.org.ua/attractions/canatorne-likuvannya/>

Санаторно-курортне лікування дітей ветеранів

Діти учасників бойових дій та діти, один з батьків яких загинув (пропав безвісти) у районі проведення АТО/ООС чи помер внаслідок захворювання, поранення, контузії, каліцтва, одержаних під час участі в АТО/ООС, мають право на безоплатне та пільгове забезпечення за рахунок коштів державного бюджету путівкою до дитячого закладу оздоровлення один раз на рік за умови, що така путівка не надавалась їм у поточному році за рахунок коштів місцевих бюджетів.

Порядок забезпечення:

Крок 1. Пройти медичний огляд та отримати довідку за формою 079/о.

Крок 2. Звернутись до управління соціального захисту населення за місцем постійного проживання дитини.

Крок 3. Подати такі документи: копію свідоцтва про народження дитини; копію посвідчення учасника бойових дій батька/матері.

6. Корисні посилання у сфері медичної реабілітації

- Розпорядження КМУ від 27 грудня 2017 р. № 1018-р «Про схвалення Концепції розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80>
- Куди звертатися ветеранам АТО/ООС для реабілітації: <https://moz.gov.ua/article/health/kudi-zvertatisja-veteranam-atoos-dlja-reabilitacii>
- Роз'яснення про порядок лікування громадян України за кордоном: <https://moz.gov.ua/likuvannja-za-kordonom>
- Програма «Доступні ліки», лікування хворих на цукровий та нецукровий діабет: <https://moz.gov.ua/dostupni-likii>
- Мапа медичних установ, де тестують на ВІЛ та вірус гепатиту С: <https://moz.gov.ua/article/news/rozrobleno-mapu-medichnih-ustanov-de-testuvativmut-na-vil-ta-virus-hepatitu-s->
- Питання медико-соціальної експертизи (МСЕК): <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1317-2009-%D0%BF>
- Екстрена психологічна допомога Lifeline Ukraine (національна, професійна лінія з питань профілактики самогубств та підтримки психічного здоров'я. Гаряча лінія працює 24 години на день, 7 днів на тиждень.): <https://lifelineukraine.com/>
- Інформація про заклади охорони здоров'я, які є партнерами НСЗУ, та аптечні заклади, що беруть участь в урядовій програмі реімбурсації «Доступні ліки»: <https://nszu.gov.ua/e-data/dashboard>
- Фінансування системи охорони здоров'я України: Закон Про Державний бюджет України на 2020 рік (додаток таблиця 1): <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/294-20#n129>

Розділ 7. Вшанування пам'яті: підходи, юридичні аспекти, практична сторона

Мінветеранів як єдиний державний орган, окрім інших функцій, отримало мандат на реалізацію політики із вшанування пам'яті військових ветеранів. Міністерство також є виконавчою агенцією з планування, організації та участі у програмах, заходах із вшанування пам'яті.

1. Міжнародна практика підходів до вшанування пам'яті

Порівняння практик зі вшанування пам'яті різних міністерств у справах ветеранів у різних країнах є досить складним через розбіжності у національній політиці визнання та нагородження ветеранів, історичні традиції, культурні особливості, а також через різну структурну організацію відповідних департаментів.

День вшанування пам'яті може стати днем перемир'я, коли закінчується кривава війна. Декілька прикладів:

- **Велика Британія та країни-члени Співдружності Націй** відзначають День вшанування пам'яті 11 листопада – в день перемир'я між союзниками та Німеччиною, що стало завершальним етапом Першої світової війни (далі – ПСВ). Як писали в Королівському Британському Легіоні – «Червоний мак є символом як Вшанування пам'яті, так і надії на мирне майбутнє».
- День вшанування пам'яті може бути пов'язаним з такими подіями, як День пам'яті у **Ньюфаундленді та Лабрадорі** 1 червня — це день, коли у 1917 році місцевий режим втратив близько 700 солдат під час Битви на Соммі у ПСВ. Пізніше, коли провінції були приєднані до Канади, день стали називати Днем пам'яті Канади.
- Подія вшанування може відзначатися виключно в день, який присвячений саме цій події, як, наприклад, День пам'яті в **США** відзначається в наші дні в останній понеділок травня і у народі вважається днем початку літа.
- **Ізраїль** відзначає День незалежності Ізраїлю або День пам'яті 4 Іяра за єврейським календарем (квітень-травень). Цього дня ізраїльтяни вшановують солдатів, які полягли під час воєн та вбитих від дій політичної жорстокості та терору.
- **Нідерланди** відзначають день поминання померлих (Dodenherdenking) як День пам'яті 4 травня. У цей день вшановують всіх цивільних та солдат, які загинули у конфліктах, починаючи з часів Другої світової війни (далі – ДСВ). О 8 годині вечора по всій країні оголошується двохвилинне мовчання у знак пам'яті.
- У День пам'яті в **Німеччині** (Volkstrauertag — найближча субота перед 16 листопада, завершення літургійного року), країна віддає шану представникам збройних сил усіх народів та цивільним, які загинули у збройних конфліктах, зокрема жертвам жорстокості з боку урядів.

- День вшанування пам'яті можна включити й до релігійного календаря, як, наприклад, день відзнаки жалоби за тими, хто загинув у війнах в **Болгарії**, є релігійною подією, що відзначається православною церквою подібно до «Задушніца» або Дня усіх душ, але присвячений виключно жалобі за загиблими солдатами (тому цей день також називають «Чоловіча задушніца»).

Всі події, які стосуються вшанування пам'яті, не святкують. Їх проводять на кладовищах, зокрема військових, або у меморіалах та меморіальних комплексах. Під час церемонії вшанування пам'яті також віддають шану полеглим солдатам країн-союзників, які загинули на території країни або воювали разом за кордоном.

Вшанування пам'яті та відзначення подій національної війни та бойових дій є більше **питанням політики**, ніж культури. Історична пам'ять нації є як метою, так і інструментом політики. Країни використовують два фундаментальні підходи — святкувати *перемогу у війні* чи у важливій битві або відзначати *завершення війни* (часто перемир'я або день капітуляції). Цей нюанс створює суттєву різницю в політичному сенсі та в багатьох випадках початковий підхід змінюється відповідно до або через подальший розвиток міжнародних відносин.

Наприклад, через надзвичайно велику кількість жертв та втрат під час ДСВ, країни, які отримали перемогу, відмовилися святкувати як «перемогу» день, в який Німеччина капітулювала. Однак радянське керівництво поступово почало відзна-

чати завершення Великої Вітчизняної Війни військовими парадми, починаючи з 1965 року. *Федеральний закон 1995 року Про увічнення Перемоги радянського народу у Великій Вітчизняній Війні 1941-1945 рр.*¹² легалізував проведення військових парадів, але без участі військової техніки. Починаючи з 2008 року військова техніка була включена у паради до Дня Перемоги на Красній площі.

Останнім часом завершення ДСВ відзначається як День Перемоги у більшості країн колишнього СРСР (окрім країн Балтії та України, які відзначають День перемоги над нацизмом) та колишніх Югославських республік (окрім Хорватії). У США святкування завершення ДСВ (День Перемоги над Японією) було припинено через сам характер завершення війни шляхом використання атомної зброї проти Японії та подальше налагодження нових стосунків з Японією. Більшість європейських країн відзначають завершення ДСВ як День вшанування пам'яті.

Державні органи влади мають зобов'язання щодо вшанування ветеранів для збереження живої пам'яті про їхні досягнення та пожертву для всіх поколінь. Існує широко поширена практика **створення можливостей для фінансування ветеранів, ГО, корпоративних установ, університетів та шкіл для організації ініціатив щодо пам'ятного вшанування та святкувань**. Гранти зазвичай надаються департаментами у справах ветеранів, а також місцевими органами влади. Нижче наведено кілька прикладів.

Австралія. Департамент у справах ветеранів надає гранти через

Програму пам'ятних грантів «Віддаємо честь тим, хто служив». Ці гранти залучають людей по всій країні до проєктів, які вшановують воєнну спадщину країни:¹³

- *Гранти для громад:* гранти на максимальну суму до A\$ 10 000 доступні для локальних громадських проєктів та заходів, як-от: розробка цифрової дошки пошани; відновлення дошки пошани; організація кабінету для демонстрації військових пам'ятних речей; встановлення флагштока для підняття національного прапора Австралії у дні пам'ятного вшанування.

- *Основні гранти:* гранти від A\$ 10 001 до A\$ 150 000 доступні для великих пам'ятних проєктів та заходів, які мають важливе значення з національного, державного, територіального чи регіонального погляду. Претендувати на них можуть проєкти та заходи, які мають відношення до усіх війн, конфліктів та мирних операцій. Прикладами таких проєктів є: будівництво нового меморіалу для вшанування пам'яті австралійських військовослужбовців, загиблих під час служби в оборонних силах Австралії в Афганістані; створення інтерактивної меморіальної пішохідної доріжки, присвяченої австралійським військовослужбовцям, які брали участь у В'єтнамській війні; розробка цифрової дошки пошани та інформаційних вивісок для вшанування історії служби військового персоналу з певного регіону; видання книги, присвяченої вшануванню участі австралійських військовослужбовців у війні в Малайї; створення документального фільму

про вшанування австралійських військовополонених.

Канада. Програма пам'ятного партнерства (ППП) надає фінансування організаціям, які реалізують пам'ятні ініціативи, на проєкти двох типів:

- Фінансування *громадського залучення* з метою підтримки організацій, які займаються реалізацією пам'ятних ініціатив включно із заходами з вшанування або розробки пам'ятних матеріалів. Претендувати на отримання фінансування можуть неприбуткові або комерційні організації в Канаді чи за кордоном, а також ті, що представляють канадські провінції, території та муніципалітети. Також проєкти повинні мати обмежену тривалість із чіткими датами початку та завершення. Заявки повинні бути подані за три місяці до початку проєкту.¹⁴

- Фінансування *громадських меморіалів війни* надає підтримку на будівництво, відновлення або розширення громадських воєнних меморіалів. Претендувати на отримання фінансування можуть неприбуткові або комерційні організації в Канаді чи за кордоном. Організації також можуть представляти провінційний, територіальний або муніципальний рівень канадського уряду.¹⁵

Нова Зеландія. Діяльність у справах ветеранів передбачає два види фінансових внесків, які надаються Урядовим фондом з питань вшанування пам'яті:

- *Внески на пам'ятні подорожі* можуть бути використані для фінансування закордонних поїздок для відзначення участі у кваліфікованій

13. Джемело: <https://anzacportal.dva.gov.au/commemoration/community-grants>

14. Джемело: <https://www.veterans.gc.ca/eng/remembrance/commemorative-events/commemorative-partnership/engagement>

15. Джемело: <https://www.veterans.gc.ca/eng/remembrance/commemorative-events/commemorative-partnership/community-war-memorial>

оперативній службі (служба, за проходження якої колишній військовий кваліфікується як «ветеран»). Цей внесок має бути використаний або для повторного відвідування місця кваліфікованою оперативної служби, або для участі в офіційних пам'ятних заходах за кордоном, пов'язаних із кваліфікованою оперативною службою ветерана.¹⁶

- *Внески на пам'ятні проекти* надаються для підтримки новозеландських проєктів, які висвітлюють жертвовність подвигу ветеранів. До переліку таких проєктів можуть входити об'єднуючі заходи; будівництво меморіалу, відкритого для широкої громадськості; публікації; освітні програми, доступні для місцевих студентів, або участь команди Нової Зеландії в Іграх Invictus.¹⁷

Великобританія. Міністерство оборони надає гранти на проведення Днів Збройних Сил на суму до £ 10 000, залежно від розміру та формату заходу. Цей грант має збалансоване фінансування і може покривати до половини загальної вартості заходу. Кошти можуть бути використані для оплати перекриття доріг, необхідних для проведення заходів, зокрема для організації парадів та маршів; декору, прапорів та банерів; реклами у газетах та на радіо для просування події; забезпечення порядку, безпеки та надання першої допомоги під час події; страхування; організації зв'язків з громадськістю та систем зв'язку.¹⁸

Сполучені Штати Америки. *Грантова Програма підтримки ветеранських кладовищ* Міністерства у справах ветеранів розроблена для

підтримки 142 національних цвинтарів по всій країні. Програма підтримки ветеранських кладовищ допомагає державі створювати нові ветеранські кладовища, а також розширювати або покращувати ті, які вже є. Міністерство виділило гранти на загальну суму понад \$ 862 мільйони на створення, розширення, вдосконалення, експлуатацію та підтримку 116 ветеранських кладовищ у 48 штатах та інших територіях.¹⁹

2. Реалізація державної політики у сфері вшанування пам'яті ветеранів: повноваження органів, фінансування

Основні завдання:

- системна політика з формування позитивного сприйняття ветерана війни суспільством шляхом розроблення та реалізації комплексної програми героїзації образу захисника – взірця мужності та патріотизму;
- підняття рівня національно-патріотичної свідомості в країні, активне залучення ветеранів війни до цього процесу;
- здійснення системних заходів із вшанування військовослужбовців (ветеранів) протягом життя та вшанування пам'яті загиблих.
- Наступний малюнок пояснює основні (більш-менш спільні) компоненти вшанування пам'яті ветеранів:

16. Джерело: <https://www.veteransaffairs.mil.nz/a-z/commemorative-travel-contribution/>

17. Джерело: <https://invictusgamesfoundation.org> <https://www.veteransaffairs.mil.nz/a-z/commemorative-project-contribution/>

18. Джерело: <https://www.armedforcesday.org.uk/get-involved/organise-your-own-event/apply-for-funding/>

19. Джерело: <https://www.cem.va.gov/grants/>



Завдання територіальних органів Мінветеранів щодо меморіальної роботи та вшанування пам'яті ветеранів:

- координація діяльності з органами місцевого самоврядування щодо вшанування пам'яті загиблих ветеранів;
- сприяння нагородженню ветеранів державними нагородами, перевірка інформації на місцевому рівні;
- ведення бази даних місць поховань, переліку меморіальних дошок та пам'ятників загиблим захисникам України;
- співробітництво з органами місцевого самоврядування щодо створення окремих секторів для поховання військових / ветеранів;

- контроль виконання чинного законодавства в галузі виконання процедури поховання ветеранів за новим церемоніалом (після впровадження).

Основні форми увічнення пам'яті загиблих є:

- упорядження та збереження місць поховань загиблих, встановлення надгробків, меморіальних споруд або інших пам'ятних знаків;
- упорядження та збереження окремих територій, історично пов'язаних з увічненням пам'яті загиблих;
- ведення державного обліку місць поховань загиблих;
- занесення імен та відомостей про загиблих до поіменних Книг Пам'яті, Книг Скорботи та інших видань;

- занесення навечно до списків військових з'єднань, частин (кораблів), прикордонних застав, органів внутрішніх справ імен загиблих військовослужбовців, працівників органів внутрішніх справ, які здійснили героїчні подвиги;
- опублікування в ЗМІ матеріалів про загиблих, присвячення їм творів мистецтва і літератури;
- встановлення пам'ятних дат;
- інші форми увічнення пам'яті загиблих.

Заходи із вшанування ветеранів війни та пам'яті загиблих:

- проведення суспільних та офіційних заходів;
- підтримка міжнародних заходів;
- сприяння відзначенню ветеранів війни державними нагородами та відзнаками;
- створення бази даних місць поховань ветеранів війни, меморіальних дошок та пам'ятників захисникам України;
- закріплення підстав для створення Національного військового меморіального кладовища;
- впровадження нового уніфікованого церемоніалу поховання;
- законодавче закріплення системних заходів із вшанування пам'яті захисників Вітчизни.

Порядок відзначення ветеранів державними нагородами:

Основні стадії:

1. Порушення клопотання про нагородження, включаючи вибір виду нагороди й оформлення подання або клопотання пронагородження
2. Узгодження подання або клопотання про нагородження на інституційному рівні
3. Ухвалення рішення про нагородження
4. Вручення нагород

Державні нагороди України

Звання Герой України	Орден, медаль	Відзнака «Іменна вогнепальна зброя»
Почесне звання України	Державна премія України	Президентська відзнака

Ордени України

Орден Свободи	Орден князя Ярослава Мудрого I, II, III, IV, V ступеня	Орден «За заслуги» I, II, III ступеня
Орден Богдана Хмельницького I, II, III ступеня	Орден Героїв Небесної Сотні	Орден «За мужність»
Орден княгині Ольги I, II, III ступеня	Орден Данила Галицького	Орден «За доблесну шахтарську працю» I, II, III ступеня

Медалі України

«За військову службу в Україні»	«За бездоганну службу» I, II, III ступеня
«Захиснику Вітчизни»	«За врятоване життя»

Державні премії України

Державна премія України ім. Тараса Шевченка	Державна премія України в галузі науки і техніки	Державна премія України в галузі освіти
Державна премія України в галузі архітектури	Державна премія України ім. О. Довженка	

Розділ 8: Клієнтоорієнтованість: практичні аспекти

1. Поняття клієнтоорієнтованості

Клієнтоорієнтованість — це спроможність виявляти реальні потреби клієнта, а також бажання та спроможність їх задовольняти. Своєрідний баланс між задоволеністю клієнта та доцільністю дій для отримання оптимального результату.

Клієнтоорієнтованість Мінвeterанів — це спроможність бути інституцією, яка зосереджена на ветеранах та погоджує пріоритети Міністерства з потребами ветеранів для реалізації політики, направленої на ветеранів.

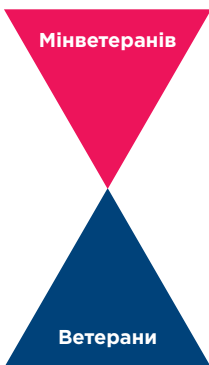
Клієнтоорієнтованість спри-
яє збільшенню довіри, лояльності
з боку клієнта і в такий спосіб — на-
лежному виконанню своїх функцій
інституцією. Для досягнення бажан-
их цілей Мінвeterанів має відійти
від позиції *представника державної
влади* відносно громадян. Натомість
важливо прийняти *роль постачаль-
ника послуг*, які будуть задовольня-
ти потреби ветерана, виходячи
з його основних інтересів.

У такому разі Мінвeterанів стане
для клієнта «перспективою», джере-
лом послуг, які надаються стандар-
тизовано і розробляються на основі
аналізу потреб.

Клієнтоорієнтованість, застосо-
вуючи активну взаємодію з ветера-
ном, допоможе досягти «переконан-
ня серед сторонніх людей в тому, що
організація є суспільним благом».
Для цього необхідно залучати своїх

Моделі надання послуг: МІНІСТЕРСТВО І ВETERАНИ

Продуктова
модель



Мінвeterанів надає продукт
(курс, протесис, житло)

Ветерани користуються
продуктом як можуть

Клієнтоорієнтована
модель



Політика і діяльність Мінвeterанів
повністю підпорядковується
інтересам ветеранів. Політика
і діяльності визначаються
інтерактивно і виконуються
спільними зусиллями.

Майбутня модель:
Симбіоз



Між Мінвeterанів і ветеранами
склалися міцні відносини, вони
разом працюють і досягають
успіху

клієнтів до інтерактивного розроблення та реалізації ветеранської політики замість того, щоб розглядати їх лише як споживачів готових продуктів. У такий спосіб їхні потреби можна пов'язати з політичними уявленнями, амбіціями та мораллю тих, хто бере участь в управлінні. Симбіоз продуктової та клієнтоорієнтованої моделі для України наразі виглядає так:

1. Ветеранська національна політика та стратегія, які *побудовані на фактах* (із залученням всіх зацікавлених сторін).
2. *Управління* (збір інформації знизу-вгору; соціальні дослідження, медична сфера, працевлаштування, перепідготовка та аналіз забезпечення пільгами; прийняття рішень; середньострокове та річне планування; реалізація планів,

програм та проєктів; зворотній зв'язок від ветеранів та удосконалення, яке слідує за цим).

3. *Розвиток потенціалу* (інституційного та міжвідомчого; місцевих установ та спільноти; ветеранських громадських організацій; професійної перепідготовки, яку надають підприємства, навчальні заклади, приватні постачальники послуг та роботодавці, та ін.).
4. *Досконалість у наданні послуг* (поєднання процесу та результатів, які, у разі систематичного виконання, можуть призвести до важливих соціальних наслідків для ветеранів).
5. Взаємозв'язок, який постійно покращується.
6. *Прозорість та підзвітність* ветеранської політики.

МОДЕЛЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ



Ця модель може працювати *лише за умови*:

- якщо ветерани добре поінформовані про те, які послуги надає Мінветеранів (та урядові органи) та у який спосіб вони можуть отримати цю підтримку;
- якщо двостороння комунікація добре налагоджена та легко доступна;
- якщо думки та пропозиції ветеранів дійсно враховуються.

Стратегічна комунікація та зв'язки з громадськістю:

- систематичні, узгоджені та стійкі розповіді, повідомлення, образи, дії та інші форми спілкування та взаємодії, призначені для інформування, впливу та переконання ветеранів та інших

людей підтримувати цілі політики шляхом належного розуміння та взаємоповаги.

Ефект: бути проінформованим та проконсультованим, щоб зрозуміти, прийняти рішення та діяти на «нашу» користь.

Клієнтоорієнтованість забезпечується за реалізації таких **аспектів**:

- *налагодження* внутрішніх процесів (боротьба з бюрократією) — невелика кількість рівнів «командування» та всебічне горизонтальне співробітництво;
- *єдиний контактний канал* — можливість отримати різного виду послуги в одній інституції;
- *Мінветеранів* — електронна організація — створити та зберігати повну базу особистої

УПРАВЛІННЯ ПОЛІТИКОЮ У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ



1. Внесок зацікавлених сторін, визначення правил, надання ресурсів...
2. Лінія офіційної звітності, обміну інформацією, пропозиціями, ініціативами, стратегічними комунікаціями...
3. Інтерактивні низхідні програми, проекти, ресурси, послуги, внутрішня комунікація...
4. Інтерактивна висхідна інформація, вимоги, пропозиції, ініціативи...
5. Сприйняття і реакція на політику...
6. Політика з ветеранських питань, послання до ветеранів...

інформацію про кожного зареєстрованого ветерана в електронному форматі;

- *допомога ветеранам виконувати свою роботу* — Мінветеранів має знайти способи допомогти їм виконувати свою роботу, широко залучаючи місцеві громади та підтримку бізнесу;
- *сприяння розвитку ветеранських громад* — наявність відомостей про ветеранські організації та допомога їм через державно-приватні партнерства і проєкти;
- *надання персоналізованих послуг* — коригування інформації, сприяння в індивідуальному

прийнятті рішень та надання лише таких пропозицій підтримки, які відповідають потребам.

Проведення опитування та докладного аналізу отриманих результатів допоможе забезпечити досягнення належного рівня клієнтоорієнтованості.

+доступ +своєчасність +якість

Отже, **інституція, орієнтована на споживача** — це:

- залучення ветеранської допомоги для формування ефективної сегментації ветеранських груп;
- використання різноманітних каналів надання послуг;

ІДЕОЛОГІЯ «КЛІЄНТООРІЄНТОВАНOSTІ»



ВИСНОВОК: ПИТАННЯ ВИБОРУ

Бюрократично орієнтоване міністерство	Ветераноорієнтоване міністерство
Які продукти і послуги ми можемо надати ветеранам?	Що ветеранам потрібно зробити або надати і як ми можемо допомогти?
Які відносини ми повинні встановити з ветеранами та постачальниками послуг?	Яких відносин ветерани чекають від нас?
Як ми можемо завоювати довіру ветеранів та суспільства?	Яку цінність ветерани хотіли б побачити і отримати перш, ніж почати довіряти нам?

- забезпечення відповідності наданих послуг життєвим циклом ветеранів;
- встановлення стандартів для кожної наданої послуги;
- створення та розширення можливостей лідерів серед ветеранів на стратегічному (політичному) та передовому рівні (надання послуг);
- встановлення корисних контактів та стратегічних комунікацій з ветеранами та усіма учасниками ветеранських справ та процесів;
- постійне покращення процесів шляхом отримання відгуків від ветеранів, громадських організацій та ЗМІ, а також результатів внутрішнього аудиту.

2. Клієнтоорієнтованість: досвід іноземних держав

Фактори успіху орієнтованої на ветеранів стратегії Мінветеранів США, Великобританії, Канади та Австралії:

- *знати, хто такі ветерани* — систематичні соціологічні дослідження, анкети для самооцінки, онлайн опитування думок та інше — *вибір правильного підходу до кожної групи та окремих осіб*;
- *взяти на себе повну відповідальність за загальний досвід ветеранів* — максимальна поінформованість ветерана щодо послуг — процедурні посібники — забезпечити та контролювати високу якість усіх наданих послуг.

Опис місії Департаменту у справах ветеранів Австралії: підтримувати тих, хто служить або служив на захисті нашої нації і вшановувати їхню службу та самопожертву.²⁰

Автентична місія Департаменту у справах ветеранів США: виконати обіцянку президента Лінкольна “Піклуватися про того, хто був у битвах, і про його вдову та його сироту” служінням та вшануванням чоловіків і жінок, які є ветерани Америки.²¹

Опис місії у Департаменті у справах ветеранів Канади: питання ветеранів існують для того, щоб віддати борг нації як вдячність тим, хто своїми мужніми зусиллями дав нам цю спадщину та сприяв нашому зростанню як нації. Департамент у справах ветеранів реалізує свій мандат, надаючи послуги та пільги, що відповідають потребам ветеранів, інших осіб та їхніх сімей.²²

Роль Канади:

- *забезпечувати* лідерство ветеранів;
- *допомагати* ветеранам отримувати необхідну підтримку та послуги на всіх рівнях влади і суспільства загалом;
- *дослухатися* до пропозицій ветеранів;
- *залучати* канадців різного віку до виявлення поваги та шани ветеранам і загиблим під час служби.²³

Цінності Австралії:

- справедливий;
- відданий службі;
- відповідальний;
- шанобливий;
- етичний.²⁴

20. Джерело: <https://www.dva.gov.au/about-us>

21. Джерело: https://www.va.gov/about_va/mission.asp

22. Джерело: <https://www.veterans.gc.ca/eng/about-vac/what-we-do/mandate>

23. Джерело: <https://www.veterans.gc.ca/eng/about-vac/what-we-do/mandate>

24. Джерело: <https://www.dva.gov.au/about-us/overview/our-purpose>

Цінності США:

- *цілісність* — високі моральні принципи, найвищі професійні стандарти;
- *відданість* — старанно працювати, керуватися щирою вірою у місію Департаменту;
- *захист інтересів* — бути повністю зосередженим на ветеранах, визначаючи, всебічно враховуючи та у належний спосіб просуваючи інтереси ветеранів та інших бенефіціарів;
- *повага* — ставитися до всіх з гідністю та повагою;
- *досконалість* — боротися за найвищу якість та постійне вдосконалення. Бути розсудливим та рішучим в керівництві, відповідальним за свої дії, здатним визнавати помилки та неухильним у їх виправленні.^{25*}

* перша літера кожного слова місії — Integrity, Commitment, Advocacy, Respect, Excellence — створюють потужну аббревіатуру «I CARE» («я дбаю»), яка нагадує кожному співробітнику про важливість їхньої ролі в Департаменті.

3. Потреби клієнтів та досконалість послуг

Потреба — те, що необхідно особистості чи спільноті для підтримки життєдіяльності чи розвитку:

Досконалість у наданні послуг — це поєднання процесу та результатів, які, у разі систематичного виконання, можуть призвести до важливих соціальних наслідків для ветеранів.

Рівень клієнтоорієнтованості Міністерства у справах ветеранів України визначається наступними критеріями:

Доступ — це зв'язок між ветераном та системою міністерства. Доступ до послуг не означає автоматично реальне використання цих послуг. Ветерани можуть мати відмінний доступ до послуг, який, в теорії, відповідає їхнім потребам, але вони або можуть, або не можуть скористатися перевагами цих послуг. Доступ до цих послуг є лише передумовою для користування ними.

Своєчасність — це вимір доступу з огляду на те, наскільки швидко може бути доступна необхідна послуга.



25. Джерело: https://www.va.gov/ABOUT_VA/index.asp

Якість послуги характеризується ефективністю, результативністю, оперативністю, рівнем персоналізації та справедливості.

4. Етапи ефективної взаємодії з клієнтом (партнером)

Додана вартість взаємодії може виражатись у прийнятті рішення, обміні інформацією, вирішенні проблем, об'єднанні ресурсів та розподілі ризиків.

4 кроки до отримання додаткової вартості взаємодії і взаємного впливу:

1. Контакт, рекомендовані дії:

- привітатись;
- назвати своє ім'я та посаду.

2. Пояснення:

- уважно слухати співрозмовника, водночас +:
- уточнити попередню ситуацію, суть проблеми та потребу;

- уточнити запит;
- попередньо визначити: в чий юрисдикції перебуває задоволення запиту і що саме можна зробити для клієнта в межах вашої компетенції.

3. Обговорення:

- обговорити зі співрозмовником можливі альтернативи вирішення проблеми, переваги та недоліки кожної альтернативи;
- відповісти на уточнення співрозмовника.

4. Рішення:

- погодити остаточне рішення;
- погодити подальші кроки.

Ми не конкуруємо на рівні потреб, ми конкуруємо на рівні стратегій реалізації цих потреб

(Маршалл Розенберг).

4 стратегії клієнтоорієнтованої взаємодії:

Бажання	Бажання + Спроможність - РОЗВИТОК: інформувати про наявні послуги, їх можливості та обмеження, навчати користуватись послугою або адвокувати її необхідність	Бажання + Спроможність + ПАРТНЕРСТВО та ЗАЛУЧЕННЯ до формування місцевої та національної політики у справах ветеранів
	Бажання - Спроможність - ІНФОРМУВАННЯ: інформувати про наявні послуги, їх можливості та обмеження, навчати користуватись послугою і сприяти посиленню мотивації бути спроможним, а не «залежним користувачем»	Бажання - Спроможність + ПАРТНЕРСТВО та ЗАЛУЧЕННЯ до задоволення глибинної потреби ветерана, контракування партнерства
	Спроможність	

«Сходи»/ «Драбина» взаємодії влади та громади

Модель «Сходи взаємодії» наочно демонструє рівень залучення громадськості до вирішення проблем та роз-

витку своїх громад. Знання цих рівнів знадобиться для того, щоб оцінити результати своєї роботи, спрямованої на розбудову взаємодії та залучення громадськості до вирішення проблем ветеранів та членів їхніх сімей. Отже,

1-й крок: ІНФОРМУВАННЯ

Односторонні відносини, під час яких орган державної влади надає інформацію громадськості про формування, ухвалення та впровадження публічної політики, механізми участі громадян та організацій громадянського суспільства у формуванні та реалізації державної політики.

Ініціатор: ці відносини передбачають як надання інформації за ініціативою органу влади, так і надання її на вимогу громадськості (відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»).

- публікації;
- інформація на вебсайті/в соціальних мережах;
- презентації;
- збори/форуми;
- інформаційні кампанії;
- ...

2-й крок: КОНСУЛЬТАЦІЇ

Комунікація, під час якої орган виконавчої влади оприлюднює проекти своїх рішень з метою отримання коментарів, зауважень, пропозицій від громадськості або проводить консультації з громадськістю щодо реалізації рішень, політик, які вже впроваджуються або впровадження яких завершилося.

Ініціатор: як правило, проведення консультацій ініціює орган влади.

- громадські ради;
- громадські слухання;
- збір коментарів на вебсайті / соціальних мережах;
- зустрічі;
- круглі столи;
- діалоги;
- опитування;
- бюджетні слухання.

3-й крок: ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ ДО УЧАСТІ У ВИРОБЛЕННІ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ

Рівень взаємодії, за якої орган виконавчої влади включає, залучає представників громадськості до робочих груп, експертних рад тощо в процесі вироблення проектів конкретних нормативно-правових актів (НПА), рішень, політик. Представники громадськості є повноправними учасниками процесу вироблення рішень, проектів НПА. Результатом такої взаємодії є спільне рішення (законопроект, рекомендації тощо).

Ініціатор: діалог може бути ініційований як органами влади, так і громадськістю.

- дорадчі ради;
- стратегічне планування;
- проведення досліджень;
- громадський моніторинг;
- громадські слухання;
- збір коментарів на вебсайті/в соціальних мережах;
- ...

4-й крок: ПАРТНЕРСТВО

Рівень взаємодії, за якої орган виконавчої влади та організації громадянського суспільства здійснюють взаємний обмін різного роду ресурсами (наприклад, делегування організаціям громадянського суспільства, надання певного виду послуг, спільне проведення заходів тощо).

Ініціатор: партнерство може бути ініційоване як органами влади, так і громадськістю.

- створення коаліцій;
- спільні проекти;
- бюджетне фінансування;
- ...

5. Реагування на заперечення

Заперечення — сигнал невідповідності отриманої від вас інформації та інформації, що має співрозмовник/ клієнт; невідповідність запропонованого вами рішення та базової потреби співрозмовника/ клієнта.

Причини виникнення заперечень:

РАЦІОНАЛЬНІ

- Нерозуміння переваг внаслідок недостатньої інформації чи помилкового її розуміння.
- Клієнт вважає, що його втрати більші, чим користь від вашого рішення.
- Бажання отримати більше інформації та аргументів на користь вашої пропозиції/ рішення.

ЕМОЦІЙНІ

- Супротив вашому впливу.
- Бажання довести свою значимість.
- Ворожість настрою.

Стратегія роботи з запереченнями:

Крок 1

- Вислухати співрозмовника/ клієнта.
- Зрозуміти його потреби.

Крок 2

- Проявити емпатію. Погодитись з правом кожного мати власну думку.

Крок 3

- Уточнити та доповнити інформацію.
- Резюмувати зібрану інформацію.

Крок 4

- Озвучити факти, аргументи/ контраргументи.

Крок 5

- Переконатись у відсутності сумнівів.
- Узгодити рішення та подальші дії.

Шаблон для роботи з запереченнями (зразок):

ЗАПЕРЕЧЕННЯ, ПРОВОКАТИВНІ ЗАПИТАННЯ

(запишіть максимально дослівно як звучить заперечення співрозмовника або його провокативне запитання).

НЕЗАДОВОЛЕНІ ПОТРЕБИ

(запишіть, які, на Вашу думку, незадоволені потреби співрозмовника «стоять» за цим запереченням або провокативним запитанням).

ТРУДНОЩІ

(запишіть, які, на Вашу думку, труднощі можуть виникнути у подальшій взаємодії з цим співрозмовником).

ЩО МИ МОЖЕМО І БУДЕМО з ЦИМ РОБИТИ?

(запишіть Ваші подальші дії).

6. Реагування на справедливую та несправедливу критику

Буквально критика означає «розмірковування про значення особи або речі». Нас критикують або ми вдаємось до критики, коли розглядаємо і оцінюємо когось чи щось із метою виявлення та усунення вад, помилок.

Для початку, аби втримати баланс: *«я ціную себе — я ціную співрозмовника/клієнта»*, важливо розрізнати, коли критика є справедливою, а коли — несправедливою.

- Справедлива критика — коли...
- Несправедлива критика — коли...

Алгоритм роботи зі справедливою критикою	Алгоритм роботи з несправедливою критикою	
Критика співрозмовника/клієнта справедлива чи несправедлива?		
Визнаємо факти (причини критики) та приносимо вибачення.	Висловлювання нашого співрозмовника є - загальними чи конкретними? - емоційними чи виваженими?	
Пропонуємо співрозмовнику/клієнту альтернативи рішення.	Якщо висловлювання загальні , то ми:	Якщо висловлювання емоційні , то ми:
Узгоджуємо рішення та подальші дії	- конкретизуємо висловлювання співрозмовника; - аргументуємо свою позицію; - узгоджуємо рішення та подальші дії.	- проявляємо емпатію та погоджуємось з правом кожного мати власну думку; - конкретизуємо висловлювання співрозмовника; - аргументуємо свою позицію; - узгоджуємо рішення та подальші дії.

7. Використання єдиної термінології у сфері ветеранських справ

Для забезпечення належного функціонування територіальних органів необхідно керуватись єдиною термінологією. У такий спосіб інституція характеризуватиметься внутрішньою узгодженістю, а також обізнаністю працівників щодо покладених на них обов'язків, а це гарантує якісне виконання ними

своїх функцій. Використання єдиної термінології спроможне систематизувати роботу органу, продукуючи основні принципи співпраці та взаєморозуміння.

Терміни, які визначені нижче, взяті з посібника тренера Валері Рачева «Опис деяких ключових концепцій та термінів».²⁶

Інституція зосереджена на споживачеві (пріоритети Міністерства = потреби ветеранів):	- залучення ветеранської допомоги для формування ефективної сегментації ветеранських груп; - використання різноманітних каналів надання послуг; - забезпечення відповідності наданих послуг життєвим циклом ветеранів; - встановлення стандартів для кожної наданої послуги; - створення та розширення можливостей лідерів серед ветеранів на стратегічному (політичному) та передовому рівні (надання послуг); - встановлення корисних контактів та стратегічних комунікацій з ветеранами та усіма учасниками ветеранських справ та процесів; - постійне покращення процесів шляхом отримання відгуків від ветеранів, громадських організацій та ЗМІ, а також результатів внутрішнього аудиту.
Модель надання послуг через системний підхід для інтегрування макроуправління ветеранською політикою з інституційним управлінням, постачальниками послуг та ветеранами і членами їхніх сімей:	- ветеранська національна політика та стратегія, які побудовані на фактах; - управління (збір інформації знизу-вгору; соціальні дослідження, медична сфера, працевлаштування, перепідготовка та аналіз забезпечення пільгами; прийняття рішень; середньострокове та річне планування; реалізація планів, програм та проєктів; зворотній зв'язок від ветеранів та удосконалення, яке є наслідком цього); - розвиток потенціалу; - досконалість у наданні послуг; - взаємозв'язок, який постійно покращується; - прозорість та підзвітність ветеранської політики.

26. Валері Рачев «Опис деяких ключових концепцій та термінів» (ч. 2).
Джерело: <https://drive.google.com/open?id=IgTuC5mtxcic-YpKQzhLhLpsO-cC4uMi2>

Аутсорсинг послуг:	- це будь-яка функція, завдання, процес, операція або робота, яка може бути виконана представниками МОУ та ЗСУ, але натомість передана, на основі контракту, у виконання приватній компанії на значний період; - формат — державно-приватне партнерство (ДПП); - МОУ завжди має контроль і може розірвати контракт у разі порушення умов реалізації.
Допомога ветеранам:	- орієнтація на можливості послуг; - обмін інформацією; - персоналізована консультація; - тренінги, перепідготовка, професійне навчання; - освіта; - працевлаштування, розвиток бізнесу; - підтримка у фізичному та психологічному лікуванні; - одноразова фінансова допомога та пенсія; - забезпечення житлом; - адаптація у суспільстві.
Доступ до послуг:	- зв'язок між ветераном та системою міністерства; - не означає автоматично реальне використання цих послуг; - ветерани можуть мати відмінний доступ до послуг, який, в теорії, відповідає їхнім потребам, але вони або можуть, або не можуть скористатися перевагами цих послуг; - є лише передумовою для користування ними.
Своєчасність послуг:	вимір доступу з огляду на те, наскільки швидко може бути доступна необхідна послуга.
Якість послуг:	- ефективність; - результативність; - оперативність; - рівень персоналізації та справедливості.
Успішна підтримка:	гарантує працевлаштування, лікування, психологічну допомогу, надання житла, покращення добробуту та іншу соціальну підтримку таким чином, щоб надати їм можливість підтримувати та надалі удосконалювати свій соціальний статус.

Набір, утримання та перехід є компонентами управління життєвими циклами військовослужбовців:	• набір має на меті приваблення правильних людей через відбір необхідних аплікантів та виконання потрібних процедур з працевлаштування; • утримання стосується утримання відповідного персоналу з необхідними кваліфікаціями; • перехід розглядається міністерством як період, під час якого значна кількість послуг надається ветеранам для підтримки їхньої реінтеграції до цивільного життя (синонімами поняття переходу є такі терміни як «перехід з військової кар'єри на цивільну», «перепідготовка» та «соціальна адаптація»).
Соціальна адаптація:	• соціопсихологічні наслідки деяких серйозних змін у добре встановленому середовищі людей, сімей, груп та спільнот.
Придатність для отримання підтримки:	• низка законодавчо визначених критеріїв, які визначаються залежно від участі у війні на захисті країни та національних інтересів; тривалості служби деяких категорій військових та їхніх родин; медичних ушкоджень, які отримали під час служби військові та їхні родини; для родин військових, загиблих під час служби; • непридатність для отримання допомоги стосується тих, хто був звільнений зі служби через порушення дисциплінарних норм або за рішенням суду, та тих ветеранів, які втратили свій юридичний статус.
Основні послуги для ветеранів:	• професійна орієнтація; • допомога у професійному навчанні; • підтримка у пошуку роботи; • юридична допомога; • соціальна та психологічна підтримка; • допомога у запуску малого бізнесу та організації самозайнятості; • інформаційні та консультативні послуги; • допомога родинам; • індивідуальна допомога родинам військових, які загинули під час виконання службових обов'язків.
Політика соціальної безпеки:	• політика уряду з соціального добробуту для людей, які більше не отримують дохід від працевлаштування (це також стосується і військових ветеранів).

Завершальне слово

Висловлюємо щирю надію на те, що наші методичні рекомендації стануть у нагоді працівникам територіальних органів, полегшать їхню роботу та сприятимуть підвищенню продуктивності, а також в сукупності з іншими напрацюваннями стануть основою для подальшого реформування системи територіальних органів Міністерства у справах ветеранів України.

Для нотаток:



**МІНІСТЕРСТВО
У СПРАВАХ
ВЕТЕРАНІВ**

