

Надання адміністративних послуг ветеранам. Особливості реалізації проєкту «Я – Ветеран»

З метою забезпечення методологічної допомоги фахівцям, які забезпечують надання адміністративних послуг у громадах, експерти Програми USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE) у партнерстві зі спеціалістами Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг та Департаменту соціального захисту Міністерства у справах ветеранів України підготували відповіді та роз'яснення на актуальні запитання на з цієї тематики.

Запитання	Коротка відповідь
<p>Особливості реалізації проєкту «Я – Ветеран»</p>	<p>Впровадження єдиних підходів та стандартів обслуговування ветеранів та забезпечення комплексності під час надання послуг.</p> <p>Метою обслуговування ветеранів війни в ЦНАП є забезпечення комплексності надання адміністративних послуг за зверненням ветеранів війни відповідно до переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця, визначеного органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП.</p> <p>Для обслуговування ветеранів війни в ЦНАП виділяється не менше двох адміністраторів, які організують надання адміністративних послуг з врахуванням комплексності, при умові забезпеченості достатньою кількістю працівників по штату.</p> <p>Адміністратори виконують всі обов'язки і завдання, визначені Законом України «Про адміністративні послуги».</p> <p>Адміністратор забезпечує надання адміністративних послуг шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.</p> <p>Перший етап – зустріч. На рецепції адміністратор з'ясовує у суб'єкта звернення наявність правового статусу. Адміністратор пропонує ознайомитись з переліком послуг, які надаються у ЦНАП для ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України та допомагають йому визначитись з необхідними послугами.</p> <p>Адміністратор здійснює консультування щодо наявних пільг та гарантій, передбачених законодавством та міськими цільовими програмами з підтримки ветеранів війни відповідно до правового статусу.</p> <p>Перелік пільг та гарантій, згрупованих за категоріями, надається з інформацією про суб'єкта їх надання, його розташування та контактних даних.</p>

	<p>Другий етап – обслуговування. Адміністратор, допомагає у заповненні заяви або забезпечує складання заяв в електронній формі, при наявності технічної можливості, відповідно до визначених послуг в заяві-зверненні, їх друк і надає для перевірки та підписання.</p> <p>Під час роботи із ветеранами війни необхідно застосовувати індивідуальний підхід, засади коректної поведінки в нестандартних ситуаціях.</p> <p>Рекомендується передбачити в ЦНАП можливість першочергового надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів, при реєстрації в автоматизованій системі керування чергою (у разі її запровадження).</p>
<p>Хто виконує функцію помічника ветерана у разі відсутності відповідної кандидатури ОМС?</p>	<p>Мінветеранів за погодженням із відповідними обласними держадміністраціями (військовими адміністраціями) здійснює розподіл кількості помічників ветерана серед областей, які беруть участь у реалізації експериментального проєкту, з урахуванням відомостей у Реєстрі про кількість ветеранів у таких областях та доводить до відома обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) інформацію про такий розподіл, якими, в свою чергу, надається відповідна інформація сільським, селищним, міським радам та їх виконавчим органам або військовим адміністраціям населених пунктів (у разі їх утворення).</p> <p>Помічник ветерана є штатним працівником сервісного офісу та може надавати послуги не більше ніж 100 ветеранам. До внесення відповідних змін до національного класифікатора України ДК 003:2010 «Класифікатор професій» помічник ветерана може призначатися на інші посади сервісного офісу (консультант, фахівець тощо), до функціональних обов'язків яких буде віднесено здійснення заходів, визначених пунктом 8 цього Порядку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.06.2023 № 652.</p> <p>Сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи (за згодою) або військові адміністрації населених пунктів (у разі їх утворення) в областях, які беруть участь у реалізації експериментального проєкту, забезпечують функціонування в адміністративному центрі відповідної територіальної громади сервісного офісу шляхом покладення виконання його завдань на наявні комунальні некомерційні підприємства або комунальні установи у сфері свого управління.</p> <p>Першочергово запроваджується функціонування сервісних офісів міськими радами, розміщеними в адміністративних центрах районів в областях, які беруть участь у реалізації експериментального проєкту.</p> <p>Функціонування сервісного офісу може бути поширено на декілька територіальних громад відповідно до Закону України «Про співробітництво територіальних громад».</p>

<p>Які послуги, крім консультацій, буде надавати помічник ветерана населенню?</p>	<p>Послугу помічник ветерана надає проактивно або на запит ветерана до помічника ветерана шляхом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • участі у визначенні, зокрема із використанням інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів (за наявності), проблемних питань ветерана, які потребують вирішення; • інформування ветерана про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів; • консультування щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг; • забезпечення налагодження комунікації між ветеранами та суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг, участі в опрацюванні інформації про ступінь задоволення якістю надання публічних (електронних публічних) послуг, формування пропозицій щодо удосконалення якості їх надання; • формування пропозицій щодо удосконалення можливостей територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів, активного долучення ветеранів до життя територіальної громади, використання їх потенціалу для розвитку територіальної громади, регіону та суспільства в цілому.
<p>Який перелік послуг для ветеранів?</p>	<p>Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП та є загальним як для ветеранів та громадян.</p> <p>Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, має включати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи); • адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП, за переліком, визначеним відповідно до ч.7 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги». <p>Перелік адміністративних послуг, пільг та гарантій для ветеранів війни групуються за категоріями, які формує Центр надання адміністративних послуг в окрему заяву-звернення (зразок додається) враховуючи перелік адміністративних послуг відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523.</p> <p>ЦНАП забезпечує комплексний підхід при наданні адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів, що, зокрема, передбачає отримання на підставі однієї заяви декількох адміністративних послуг від одного або декількох суб'єктів надання послуг.</p> <p>Комплексне надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів передбачає:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1) спрощення процедури отримання адміністративних послуг за рахунок надання комплексної послуги; 2) отримання тієї чи іншої адміністративної послуги (декількох адміністративних послуг) з можливістю подання заявником однієї заяви та за мінімальної кількості відвідувань ЦНАП; 3) інформування ветеранів, членів сімей ветеранів адміністратором ЦНАП про зміст, обсяг, вимоги до отримання адміністративних послуг, терміни надання таких послуг та порядок їх надання; 4) автоматизацію процесу подання документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.
<p>Чи може адміністратор ЦНАПу бути помічником ветерана?</p>	<p>Покладання обов'язків помічника ветерана на адміністратора ЦНАП не передбачено законодавством.</p> <p>Помічник ветерана – фахівець із супроводу ветеранів, який здійснює підтримку переходу від військової служби до цивільного життя ветеранів. Помічником ветерана може бути: громадянин України, який є ветераном війни або особою, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, або членом їх сім'ї, або постраждалим учасником Революції Гідності, або членом сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, або членом сім'ї загиблого (померлого) захисника чи захисниці України, здобув освіту за ступенем не нижче молодшого бакалавра та виявив бажання стати помічником ветерана (далі – заявник), подає заяву на участь в експериментальному проєкті (далі – заява) в електронній формі засобами Єдиного державного реєстру ветеранів війни (далі – Реєстр).</p>
<p>Які види грошової допомоги чи компенсації для ветеранів, членів їх сімей, родин загиблих може оформити працівник ЦНАП?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Призначення одноразової грошової допомоги членам сім'ї, батькам та утриманцям волонтера, загиблого (померлого) внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройного конфлікту; • Призначення одноразової грошової допомоги в разі загибелі (смерті) або інвалідності деяких категорій осіб відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»; • Призначення грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення; • Прийняття рішення про проведення безоплатного капітального ремонту власних житлових будинків і квартир осіб, що мають право на таку пільгу; • Прийняття рішення про виплату грошової компенсації вартості проїзду постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа учасників антитерористичної

	<p>операції/операції об'єднаних сил, членів їх сімей та членів загиблих (померлих) таких осіб до суб'єктів надання послуг для проходження реабілітації та назад;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Забезпечення санаторно-курортними путівками постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа учасників Антитерористичної операції/Операції Об'єднаних сил, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб; • Призначення пільги на оплату житлово-комунальних послуг (включення до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги); • Призначення пільги на придбання палива, у тому числі рідкого, скрапленого балонного газу для побутових потреб.
Порядок прийняття документів на статус УБД.	Документи подаються особисто або уповноваженою особою через центри надання адміністративних послуг, або поштою на адресу Мінветеранів: провулок Музейний, буд. 12, м. Київ, 01001
Навчання для адміністраторів ЦНАП щодо надання послуг ветеранам.	Мінветеранів запроваджено серію вебінарів під час яких проводяться навчання по наданню послуг ветеранам війни для адміністраторів ЦНАП як на регіональному так і місцевому рівні. Наразі в період з 25.09.2023 по 06.10.2023 року вже проведено навчання працівників ЦНАП усіх областей та м. Києва. Також необхідно проводити навчання для адміністраторів по обслуговуванню людей з інвалідністю при отриманні адміністративних послуг.
Процедура передачі документів суб'єкту надання послуг.	Передача відповідних документів від ЦНАПу до Мінветеранів (суб'єкта надання адміністративних послуг) здійснюється за рахунок отримувача через відділення поштового зв'язку «Нова пошта» за адресою: м. Київ, відділення «Нова пошта» № 345 (із приміткою «Кур'єрська доставка») , +380 (63) 035-40-92; контактна особа: заступник начальника відділу звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернення громадян ВОЛЖЕВА Валентина Василівна, (063) 035-40-92. ЦНАП подає до Мінветеранів повний пакет документів суб'єкта звернення разом з його описом та актом прийому-передачі із зазначенням інформації про адресанта, зокрема найменування ЦНАПу, його адресу, номер відділення «Нова пошта», власне ім'я та прізвище контактної особи, контактний номер телефону для зворотного зв'язку за формою, що додається. З метою дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних» рекомендуємо направляти документи суб'єкта звернення через відділення поштового зв'язку «Нова пошта» та СЕВ (у разі наявності) для забезпечення захисту персональних даних суб'єкта звернення.
Порядок надання статусу УБД. Як отримання статусу УБД відбувається на практиці?	Постановою Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 № 413 затверджено Порядок надання та позбавлення статусу учасника бойових дій, визначено процедуру надання та відповідні категорії осіб, які мають право на встановлення цього статусу.

	<p>Підставою для надання особам статусу УБД є відповідні документи про безпосереднє залучення осіб до виконання завдань антитерористичної операції чи здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях в районах її проведення, заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України.</p> <p>Рішення про надання та позбавлення статусу учасника бойових дій приймається відповідними комісіями з питань розгляду матеріалів про визнання учасниками бойових дій, утвореними в Міноборони, МВС, Мін'юсті, Мінветеранів, Національній поліції, Національній гвардії, СБУ, Службі зовнішньої розвідки, Адміністрації Держприкордонслужби, Адміністрації Держспецтрансслужби, Офісі Генерального прокурора, Управлінні державної охорони, Адміністрації Держспецзв'язку, ДСНС, ДФС.</p> <p>Тому для отримання статусу УБД особи визначенні у пункті 2 Порядку № 413 мають особисто або через уповноважену особу звернутись до відповідної комісії та подати відповідний перелік документів.</p> <p>Командир в/ч, начальник органу/ підрозділу протягом 1 місяця після завершення особою завдань подає довідку + інші документи, які підтверджують участь особи у бойових діях до відповідної відомчої комісії.</p> <p>Якщо командир не подав документи, особа може самостійно звернутися до відповідної комісії. Документи потрібно надсилати рекомендованим листом з повідомленням або особисто зареєструвати звернення у відповідній комісії.</p> <p>Відомча комісія приймає рішення про надання статусу УБД протягом одного місяця з дня надходження документів. Посвідчення УБД видається у військовій частині. У разі індивідуального подання, посвідчення видається у відповідній комісії.</p> <p>У разі виникнення спірних питань, що потребують міжвідомчого врегулювання, відомча комісія передає документи до Міжвідомчої комісії.</p> <p>Під час звернення особи для надання статусу УБД та подання відповідних документів на розгляд комісії при Мінветеранів, такі документи можуть бути подані через ЦНАП.</p>
<p>Як спілкуватися з ветеранами?</p>	<p>Під час обслуговування ветеранів слід:</p> <ul style="list-style-type: none"> - застосовувати індивідуальний підхід до кожного ветерана війни при обслуговуванні; - поєднання високих стандартів обслуговування та індивідуального підходу для кожного ветерана війни без винятку;

	<ul style="list-style-type: none"> - вміння знаходити підхід до кожного ветерана (особливо важливим є вміння працювати з людьми з інвалідністю, психічно неврівноваженими особами, з родинами сімей загиблих тощо); - вміння правильно визначати потреби кожного ветерана війни; - максимально оперативно і вчасно відповідати на запити ветеранів війни і реагувати на їхні прохання; - толерантність: інформування ветеранів війни не повинно жодним чином за будь-яких обставин допускати дискримінацію та стигматизацію за будь-якою ознакою ветеранів війни, які потребують послуг. <p>Коректна поведінка в нестандартних ситуаціях</p> <ul style="list-style-type: none"> - ніколи не сперечатись, бути ввічливим і не вступати в дискусії з ветеранами війни; - допомагати у вирішенні питань, що виникли у ветеранів війни, у максимально стислі терміни, попереджаючи конфліктні ситуації; - у будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно і професійно. <p>Акуратність і точність при обслуговуванні ветеранів війни</p> <ul style="list-style-type: none"> - бути коректним та уважним при спілкуванні з ветеранами війни - негайно інформувати керівника ЦНАП про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні ЦНАП; - не робити різких рухів при обслуговуванні, попереджати про роботу спалаху, не підходити ззаду, озвучувати кожну свою дію (наприклад: «я надрукувала заяву, будь ласка, перевірте і поставте свій підпис», «нам потрібно зробити фотографію, зараз спрацює спалах»). -
Де оскаржувати ветеранам війни відмови суб'єктів надання послуг?	Відмови суб'єктів надання послуг оскаржуються в судовому порядку.
Надання послуг соціального характеру ветеранам війни	<p>Перелік послуг які може отримати учасник війни:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Встановлення статусу учасника війни; • Видача нового посвідчення учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім'ї загиблого (померлого) захисника чи захисниці України, постраждалого учасника Революції Гідності замість непридатного/втраченого та у разі зміни персональних даних;

	<ul style="list-style-type: none"> • Взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Законів України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та «Про жертви нацистських переслідувань»; • Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни; • Видача направлення для отримання послуг з соціальної та професійної адаптації; • Прийняття рішення про виплату грошової компенсації вартості проїзду постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа захисників антитерористичної операції/операції об'єднаних сил, членів їх сімей та членів загиблих (померлих) таких осіб до суб'єктів надання послуг для проходження реабілітації та назад; • Призначення пільги на оплату житлово-комунальних послуг (включення до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги); • Призначення пільги на придбання палива, у тому числі рідкого, скрапленого балонного газу для побутових потреб; • Забезпечення санаторно-курортними путівками постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа учасників антитерористичної операції/операції Об'єднаних сил, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб; • Щорічна, до Дня Незалежності України, грошова виплата у порядку та розмірах, визначених Кабінетом Міністрів України в межах відповідних бюджетних призначень, встановлених законом про Державний бюджет України.
<p>Які саме послуги можуть надаватися ветеранам в старостинських округах?</p>	<p>Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у т.ч. пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП та є загальним як для ветеранів та громадян.</p>
<p>Який термін видачі посвідчення учасника бойових дій з моменту подачі усіх відповідних документів військовослужбовця?</p>	<p>30 календарних днів з дня надходження заяви (уточненої інформації)</p>
<p>Хто повинен подати пакет документів на встановлення статусу УБД: особисто заявник чи можна по дорученню?</p>	<p>Документи подаються особисто або уповноваженою особою.</p>
<p>Яким нормативним документом регулюється створення комісії, яка надає статус і посвідчення особи з інвалідністю</p>	<p>Порядок надання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни особам, які отримали інвалідність внаслідок поранення, контузії, каліцтва або захворювання, одержаних під час безпосередньої участі в антитерористичній операції, здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській</p>

<p>внаслідок війни? В Законі про статус про комісію нічого не сказано.</p>	<p>областях, забезпеченні їх проведення, під час безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 08.09.2015 № 685.</p> <p>Рішення про надання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни приймається органами соціального захисту населення у місячний строк з дня подання відповідних документів.</p> <p>Особам з інвалідністю внаслідок війни (ст. 7 Закону) видаються посвідчення з написом «Посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни», структурними підрозділами з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у місті (у разі їх утворення) рад за місцем реєстрації громадянина (постанова Кабінету Міністрів України від 12.05.1994 № 302).</p>
<p>В переліку необхідних документів необхідних для призначення пільги УБД, який надав ПФ є довідка про склад сім'ї з місця проживання. Ці довідки скасовані! Як бути? Що робити людині?</p>	<p>Довідка про склад сім'ї не передбачена чинним законодавством, тому ПФ не може вимагати дану довідку в пакеті документів. Підготувати лист на Пенсійний фонд України про надання інформаційної картки з актуальним переліком документів необхідних для пільги УБД з врахуванням норм чинного законодавства.</p>
<p>Хто розробляє та затверджує інформаційні та технологічні картки щодо послуг ветеранам? Від районного управління соціального захисту населення карток не надійшло.</p>	<p>Відповідно до ст.8 ЗУ «Про адміністративні послуги» інформаційні та технологічні картки розробляють та затверджують суб'єкти надання адміністративних послуг (типові інформкартки – Мінветеранів, Мінсоцполітики, Пенсійний фонд України).</p>
<p>Чи потрібно у ЦНАП додаткова людина для роботи з ветеранами</p>	<p>Для надання адміністративних послуг ветеранам в ЦНАП можуть виділятися адміністратори з працюючих для їх обслуговування.</p>
<p>Типові інформаційні та технологічні картки, де їх брати?</p>	<p>Типові інформаційні та технологічні картки затверджені наказом Мінветеранів від 20.06.2023 №145</p>
<p>Особливості обслуговування ветеранів війни</p>	<p>При зверненні ветерана, члена сім'ї ветерана адміністраторам ЦНАП рекомендується застосовувати наступний алгоритм дій:</p> <ul style="list-style-type: none"> • з'ясування потреби ветерана, члена сім'ї ветерана; • визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані ЦНАП ветерану, члену сім'ї ветерана з урахуванням визначених потреб; • ознайомлення ветерана, члена сім'ї ветерана з вимогами до отримання адміністративних послуг, термінами та порядком їх надання;

	<ul style="list-style-type: none"> • визначення пріоритетності отримання ветераном, членом сім'ї ветерана адміністративних послуг відповідно до їхньої важливості та терміновості; • узгодження з ветераном, членом сім'ї ветерана послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їхніх потреб. • інформування, консультування щодо передбачених законодавством та місцевими цільовими програмами соціальних гарантій з підтримки ветеранів та членів сімей ветеранів, способу їх отримання. <p>Додатково адміністратором надається інформація про підтримку ветеранів, членів сімей ветеранів за проектами міжнародної технічної допомоги, соціально орієнтованим бізнесом, громадськими організаціями тощо.</p> <p>Надання допомоги ветерану, члену сім'ї ветерана в заповненні заяви (заяв) або забезпечення її (їх) складання в електронній формі при наявності технічної можливості.</p>
<p>Які критерії відбору до працівників ЦНАПу, які будуть працювати в межах проекту «Я – Ветеран»?</p>	<p>Додаткових критеріїв на рівні законодавства до адміністраторів які будуть працювати в межах проекту «Я – Ветеран» відсутні</p> <p>Вимоги до адміністратора передбачені чинним законодавством:</p> <ul style="list-style-type: none"> • вища освіта з освітнім ступенем не нижче бакалавра, молодшого бакалавра; <ul style="list-style-type: none"> ○ вільне володіння державною мовою; ○ вміння використовувати комп'ютерні пристрої, базове офісне та спеціалізоване програмне забезпечення для ефективного виконання своїх посадових обов'язків; ○ вміння використовувати сервіси інтернету для ефективного пошуку потрібної інформації; • Знання законодавства: <ul style="list-style-type: none"> ○ Конституція України; ○ Закон України «Про державну службу»; ○ Закон України «Про запобігання корупції»; ○ Закон України «Про захист персональних даних»; ○ Закон України «Про адміністративні послуги»; ○ Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» <p>При обслуговуванні ветеранів слід застосовувати індивідуальний підхід:</p> <ul style="list-style-type: none"> - застосовування індивідуального підходу до кожного ветерана війни при обслуговуванні; - поєднання високих стандартів обслуговування та індивідуального підходу для кожного ветерана війни без винятку;

- вміння знаходити підхід до кожного ветерана (особливо важливим є вміння працювати з людьми з інвалідністю, психічно неврівноваженими особами, з родинами сімей загиблих тощо);
- вміння правильно визначати потреби кожного ветерана війни;
- максимально оперативно і вчасно відповідати на запити ветеранів війни і реагувати на їхні прохання;
- толерантність: інформування ветеранів війни не повинно жодним чином за будь-яких обставин допускати дискримінацію та стигматизацію за будь-якою ознакою ветеранів війни, які потребують послуг.

Коректна поведінка в нестандартних ситуаціях

- ніколи не сперечатись, бути ввічливим і не вступати в дискусії з ветеранами війни;
- допомагати у вирішенні питань, що виникли у ветеранів війни, у максимально стислі терміни, попереджаючи конфліктні ситуації;
- у будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно і професійно.

Акуратність і точність при обслуговуванні ветеранів війни

- бути коректним та уважним при спілкуванні з ветеранами війни
- негайно інформувати керівника ЦНАП про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні ЦНАП;
- не робити різких рухів при обслуговуванні, попереджати про роботу спалаху, не підходити ззаду, озвучувати кожну свою дію (наприклад, я надрукувала заяву, будь ласка, перевірте і поставте свій підпис, якщо все вірно або нам потрібно зробити фотографію, зараз спрацює спалах).

Під час обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів адміністратор повинен:

- 1) знати вичерпний перелік адміністративних послуг, що надаються в ЦНАП ветеранам та членам сімей ветеранів, процедуру та вимоги до їх надання
- 2) володіти інформацією щодо усіх видів підтримки ветеранів та членів сімей ветеранів за державними, регіональними та місцевими програмами;
- 3) доводити до відома ветеранів та членів сімей ветеранів інформацію максимально повно та доступно;
- 4) поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід до ветеранів та членів сімей ветеранів, включаючи особливості роботи з особами з інвалідністю, людьми

	<p>похилого віку, особами з розладами психічного здоров'я, батьками з дітьми, іншими особами з особливими потребами;</p> <p>5) вміти правильно визначати потреби кожного ветерана та/або члена сім'ї ветерана;</p> <p>6) максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити ветеранів та членів сімей ветеранів та реагувати на їхні прохання;</p> <p>7) спілкуватися з ветеранами, членами сімей ветеранів, винятково коректно і ввічливо;</p> <p>8) при будь-якій нестандартній ситуації зберігати спокій, поводитися професійно, намагатися запобігти конфліктній ситуації.</p>
<p>Як здійснювати психологічну реабілітацію для ветеранів</p>	<p>Психологічні послуги надаються з урахуванням індивідуального підходу, на основі методологічно коректного застосування комплексу заходів з науково доведеною ефективністю та доцільністю відповідно до міжнародних науково обґрунтованих протоколів і не лише пацієнтам стаціонару, а й амбулаторно та/або дистанційно (також передбачено виїзд фахівців за місцем проживання Захисників).</p> <p>Обсяг психологічних послуг, який Суб'єкт надання послуг зобов'язується надавати за державні кошти включає (відповідно до індивідуальних потреб отримувача послуг):</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведення первинного психодіагностичного обстеження членами мультидисциплінарної команди; - визначення психологічної проблеми або психічного розладу, рівня психосоціальної дезадаптації, можливості чи необхідності отримувача послуг отримувати послуги стаціонарно, амбулаторно чи дистанційно; - формування із залученням отримувача послуг та/або його/її законного представника індивідуального плану психологічної реабілітації (далі – індивідуальний план) з використанням специфічних для конкретних проблем/розладів міжнародних стандартизованих інструментів обстеження та оцінки (шкали/тести/опитувальники); - визначення реабілітаційного прогнозу мультидисциплінарною командою за результатами психодіагностичного обстеження для переведення отримувача послуг на інший рівень психологічної допомоги; - надання стаціонарної психологічної допомоги отримувачам послуг, які перебувають на лікуванні у закладі охорони здоров'я, амбулаторно (за бажанням отримувача послуг) відповідно до складеного індивідуального плану та проведення поточного моніторингу стану отримувача послуг;

	<ul style="list-style-type: none"> - надання психологічної допомоги отримувачам послуг дистанційно (із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій); - забезпечення психіатричного огляду отримувача послуг у разі потреби з визначенням важкості психічного розладу та розладу поведінки; - здійснення поточного контролю за виконанням індивідуального плану та його коригування з оцінюванням прогресу в досягненні визначених мети та завдань психологічної реабілітації за результатами психодіагностичного обстеження; - психологічна підтримка членів родини отримувача послуг, навчання технікам самопомоги, інформування, роз'яснення про проблеми з психічним здоров'ям та їх вплив, психоедукація та інші науково-обґрунтовані методи психологічної підтримки; - проведення необхідних психодіагностичних тестів в динаміці; - застосування методів психологічного впливу та психотерапевтичних інтервенцій; - визначення потреби отримувача послуг у фармакотерапії, призначення медикаментозного лікування і слідкування за дотриманням призначеного лікування, проведення моніторингу побічної дії призначеного лікування та його корекція в разі потреби; - формування висновку-прогнозу психологічної реабілітації, що містить інформацію про надані психологічні послуги та подальші рекомендації; - надання своєчасної невідкладної медичної допомоги у разі виникнення станів, що загрожують життю і виникли під час надання послуг із психологічної реабілітації отримувачу послуг, а також виклик бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги та надання невідкладної медичної допомоги отримувачу послуг до її прибуття, в тому числі у разі потреби стаціонарного психіатричного лікування.
Виникнення спірного питання щодо надання посвідчення сім'ї загиблого, між рідними та близькими, роз'яснення по цьому питанню	Вирішується у судовому порядку.
Статус ветерани військової служби	Надається особам, які понад 25 років перебували на військовій службі, незалежно від того, чи брали вони участь у бойових діях. Для кожного із статусів законодавством передбачено перелік пільг і гарантій.
Статус членів сімей загиблих Захисників та Захисниць України	Надається сім'ям військовослужбовців, добровольців ТрО, членів ДФТГ, працівників підприємств, установ, організацій; Іншим особам, які були визначені законодавством і брали участь та залучалися до забезпечення заходів, необхідних для оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації, і загинули (пропали безвісти), померли внаслідок

	поранення, контузії, каліцтва або захворювання, одержаних під час безпосередньої участі в таких заходах після 24 лютого 2022 року
Особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною	Отримати цей статус можуть, наприклад, Герої України, яким починаючи з 2014 року вручено орден «Золота Зірка», особи, нагороджені орденом Богдана Хмельницького трьох ступенів, орденом княгині Ольги трьох ступенів. Такі особи мають право на соціальний захист, згідно із законодавством.
Правила взаємодії з ветеранами з інвалідністю	<ol style="list-style-type: none"> 1) Зосередьте увагу на людині, а не її інвалідності. Люди з інвалідністю є такими ж отримувачами послуг як і люди без інвалідності; 2) Уникайте слів, які можуть образити (напр. , «жертва», «сліпий», «хворий», «інвалід» тощо). 3) Коли людина з інвалідністю приходить в ЦНАП в супроводі, звертайтеся прямо до неї, а не до того, хто її супроводжує; 4) Уникайте впливу суспільних міфів і стереотипів по відношенню до ветеранів і ветераном; 5) Залишайтеся спокійним та привітним.
Посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни	Можна отримати за місцем реєстрації особисто або за дорученням рідними чи іншими особами. Суб'єктом надання послуги є територіальні органи соціального захисту населення.
Трудові гарантії для ветеранів.	Учасникам бойових дій передбачена додаткова відпустка у розмірі 14 календарних днів. Ця гарантія закріплена у законах України «Про відпустки» «Про статус ветеранів», гарантії соціального захисту. Роботодавці зобов'язані надавати ветерану відпустку в необхідний для ветерана час.

Ці рекомендації були розроблені завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст є відповідальністю Глобал Ком'юнітіз (Global Communities) і не обов'язково відображає точку зору USAID чи Уряду Сполучених Штатів