

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства у справах ветеранів
України
09 квітня 2024 р. № 111

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

(дата внесення до Реєстру кваліфікацій)

Затверджено

Розробником Міністерством у справах ветеранів України,
ЄДРПОУ 42657144

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

- висновку Національного агентства кваліфікацій, схваленого рішенням Агентства № 8 від 29.03.2024 (відповідно до протоколу засідання Агентства № 12 (152) від 29.03.2024) про дотримання під час підготовки проекту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 № 373

- висновку Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об'єднань профспілок на національному рівні від 21.03.2024 № 01-12/220-СПО

Мінветеранів - № 111 від 09.04.2024



I. Назва професійного стандарту

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

II. Загальні відомості про професійний стандарт

1. Мета діяльності за професією

Надання ветеранам війни, демобілізованим особам та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі – ветерани війни та члени їх сімей) та іншим особам, супровід яких відповідно до чинного законодавства здійснюється фахівцем із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг, визначення пріоритетності потреб зазначених категорій осіб та допомога у пошуку найбільш оптимальних та ефективних інструментів їх реалізації.

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

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

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

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб 2446.2.

4. Узагальнена назва професії:

Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

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

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

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

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

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

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

сертифікат про присвоєння/підтвердження професійної або часткової професійної кваліфікації;

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

диплом бакалавра/магістра із записом про професійну кваліфікацію.

III. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток.

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

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри (акредитовані Національним агентством кваліфікацій)	Суб'єкти освітньої діяльності
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	<p>Наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань:</p> <p>01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»; без вимог до стажу роботи.</p>	<p>Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти галузі (-ей) знань:</p> <p>01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»; без вимог до стажу роботи.</p>

Професійний розвиток:
1) з присвоєнням наступної професійної кваліфікації:

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри (акредитовані Національним агентством кваліфікацій)	Суб'єкти освітньої діяльності
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії	Наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань: 01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»; стаж роботи за професійною кваліфікацією фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб або у сфері соціальної роботи – 1 рік.	Наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань: 01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»; стаж роботи за професійною кваліфікацією фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб або у сфері соціальної роботи – 1 рік.
Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії	Наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань: 01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»; стаж роботи за професійною кваліфікацією фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії – 2 роки або стаж роботи у сфері соціальної роботи – 3 роки.	Наявність освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань: 01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»; стаж роботи за професійною кваліфікацією фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб II категорії – 2 роки або стаж роботи у сфері соціальної роботи – 3 роки.
Провідний фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	Наявність освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань: 01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»;	Наявність освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі (-ей) знань: 01 – «Освіта/Педагогіка»; 05 – «Соціальні та поведінкові науки»; 08 – «Право»; 22 – «Охорона здоров'я»; 23 – «Соціальна робота»; 28 – «Публічне управління та адміністрування»;

	стаж роботи за професійною кваліфікацією фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії –2 роки або стаж роботи у сфері соціальної роботи – 5 років.	адміністрування»; стаж роботи за професійною кваліфікацією фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб I категорії –2 роки або стаж роботи у сфері соціальної роботи – 5 років.
--	---	--

2) без присвоєння наступної професійної кваліфікації:

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

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

IV. Опис трудових функцій.

1. Трудові функції, компетентності, знання, уміння/навички, комунікація, відповідальність і автономія.

Трудові функції	Компетентності	Результати навчання			
		Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
А. Організація і планування роботи	A1. Здатність оформляти ділову документацію з використанням термінології діловодства	A1.31. Нормативно-правові акти та інструкції з діловодства A1.32. Правила оформлення журналів прийому A1.33. Нормативно-правові акти щодо звернень громадян та доступу до публічної інформації A1.34. Порядок подання та розгляду звернень, повідомлень, запитів A1.35. Вимоги до надання обґрунтованих відповідей на письмові (електронні) звернення, запити ветеранів війни та членів їх сімей	A1.У1. Оформляти документи A1.У2. Оформляти ділову документацію відповідно до чинних стандартів A1.У3. Складати та подавати звітність за встановленою формою A1.У4. Надавати інформацію відповідно до вимог нормативно-правових актів A1.У5. Збирати, та застосовувати інформаційні дані A1.У6. Користуватися цифровими засобами комунікації для отримання, зберігання та обробки інформації	A.К1. Укладати документи державною мовою A.К2. Отримувати та аналізувати інформацію, необхідну для виконання професійних функцій A.К3. Грамотне та ефективно використання мовних засобів комунікації у службовій діяльності A.К4. Застосовувати загальні та спеціальні знання комунікативних технологій	A.В1. Виконувати обов'язки, дотримуючись законодавчих норм та етичних принципів, професійного та мережевого етикету A.В2. Самоорганізація та результативність у роботі A.В3. Нести відповідальність за законність та своєчасність виконання професійних функцій A.В4. Відповідальність у забезпеченні конфіденційності, цілісності та доступності даних, дотримання норм законодавства щодо
	A2. Здатність працювати з базами даних законодавства та системами електронної взаємодії	A2.31. Комп'ютерні бази даних та реєстри, їх склад, структура, форми ведення та засоби їх обробки A2.32. Методологія застосування інформаційно-аналітичних інструментів,	A2.У1. Застосовувати інструмент моніторингу для складання інформаційних зведень та оглядів з актуальних проблем ветеранів та членів їх сімей A2.У2. Застосовувати цифрові		

		<p>комп'ютерів, оргтехніки і засобів зв'язку A2.33. Новітні інформаційні технології для роботи зі службовими документами, зверненнями громадян та порядок організації діловодства з використанням систем електронної взаємодії A2.34. Управління даними, інформацією та цифровим контентом A2.35. Мережевий етикет, порядок роботи із засобами цифрового зв'язку</p>	<p>технології та інструменти у професійній діяльності A2.У3. Обробляти дані, інформацію та цифровий контент; перевіряти надійність джерел інформації; протидіяти пропаганді</p>		<p>використання персональних даних та забезпеченні заходів щодо несанкціонованого доступу до них A.B5. Відповідальність за законність та своєчасність виконання професійних функцій A.B6. Дисциплінованість та високий рівень відповідальності за реалізацію поставлених завдань, оперативне виконання управлінських рішень A.B7. Дотримуватись правил ділового етикету</p>
	<p>A3. Здатність організувати і планувати роботу</p>	<p>A3.31. Нормативно-правові акти, які визначають посадові обов'язки A3.32. Методологія планування діяльності, порядок реалізації планів та їх контролю A3.33. Методи самоорганізації та вдосконалення професійної діяльності, основи підвищення ефективності діяльності A3.34. Знання основних комп'ютерних програм A3.35. Основи ергономіки робочого місця A3.36. Форми звітності</p>	<p>A3.У1. Ставити цілі професійної діяльності та визначати оптимальні методи їх досягнення A3.У2. Планувати роботу, визначати перспективи її виконання та забезпечувати ресурсну підтримку A3.У3. Застосовувати методи самоорганізації та оптимізації власної роботи, підвищувати рівень знань шляхом формальної та неформальної освіти A3.У4. Організувати робоче місце з урахуванням специфіки роботи A3.У5. Використовувати</p>		

			комп'ютерне та типове офісне обладнання для виконання професійних завдань A3.У6. Вміти організовувати безпечний і комфортний простір (за необхідності – онлайн-простір) для проведення зустрічей з ветеранами війни та членами їх сімей, надання консультацій		
Б. Ведення обліку ветеранів війни та членів їх сімей в адміністративно-територіальній одиниці/ територіальній громаді	Б1. Здатність застосовувати у професійній діяльності нормативно-правові акти щодо гарантій соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей	Б1.31. Нормативно-правові акти, що регулюють професійну діяльність у сфері надання послуг з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранів війни та членів їх сімей Б1.32. Державні стандарти у наданні соціальних послуг в Україні Б1.33. Норми законодавства України щодо захисту персональних даних Б1.34. Міжнародні стандарти прав людини, положення Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, а також практики Європейського суду з прав людини; надання публічних (електронних	Б1.У1. Аналізувати та застосовувати у професійній діяльності нормативно-правові акти, щодо підтримки ветеранів війни та членів їх сімей Б1.У2. Користуватися цифровими засобами комунікації для отримання, зберігання та обробки інформації Б1.У3. Аналізувати професійну інформацію та формувати конструктивні висновки Б1.У4. Самоорганізація та планування діяльності	Б.К1. Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації Б.К2. Організовувати ефективну комунікативну взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях Б.К3. Алгоритмізувати власні дії залежно від умов і цілей спілкування та взаємодії з іншими державними органами, установами та організаціями	Б.В1. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією Б.В2. Відповідальність за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини, дотримання етичних норм, мережевого етикету Б.В3. Дотримуватись правил ділового етикету та ділового спілкування Б.В4. Дотримання правових та етичних норм, мережевого етикету Б. В5. Відповідальність за

	<p>Б2. Здатність працювати з різними джерелами інформації, виокремлювати головне та оформляти записи різними формами про ветеранів війни та членів їх сімей, та вести відповідний реєстр в адміністративно-територіальній одиниці/ територіальній громаді</p>	<p>публічних послуг)</p> <p>Б2.31. Джерела та методи збору інформації та її узагальнення</p> <p>Б2.32. Прийоми аналізу інформації, структурування та систематизація даних у різних формах документів</p> <p>Б2.33. Процедури фіксування та збереження інформації</p> <p>Б2.34. Стандарти інформаційної безпеки, передачі та зберігання, захисту інформації від несанкціонованого доступу</p> <p>Б2.35. Основи інформаційної культури та цифрової грамотності</p>	<p>Б2.У1. Застосовувати засоби для отримання інформації, її обробки та зберігання та вносити відповідні відомості до Єдиного державного реєстру ветеранів війни</p> <p>Б2.У2. Застосовувати прийоми критичного мислення для формування власних висновків та рішень</p> <p>Б2.У3. Виокремлювати важливу інформацію у процесі взаємодії з іншими державними органами, установами та організаціями</p> <p>Б2.У4. Користуватися електронними, автоматизованими та інформаційними базами даних та реєстрами</p> <p>Б2.У5. Використовувати цифрові інструменти</p> <p>Б2.У6. Вживати заходи реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про ветеранів війни та членів їх сімей, матеріали в засобах масової інформації</p> <p>Б2.У7. Вести облік/реєстр ветеранів війни та членів їх сімей в адміністративно-</p>	<p>Б.К4. Когнітивна обробка інформації, за необхідності, її трансформація у нові тексти, що втілюються як у письмовому, так і в усному мовленні</p> <p>Б.К5. Здійснювати перегляд, пошук, аналіз та відбір інформації; накопичувати та упорядковувати її у структурованому середовищі</p> <p>Б.К6. Забезпечувати поширення та обмін даними за допомогою цифрових технологій</p> <p>Б.К7. Збирати та обробляти персональні дані з дотриманням вимог нормативно-правових актів України</p>	<p>формування високого рівня власної громадянської культури</p>
--	--	---	--	--	---

			територіальній одиниці/ територіальній громаді		
В. Проведення оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей	В1. Здатність визначати та оцінювати індивідуальні потреби ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до віку, статі та матеріального стану	В1.31. Порядок оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до віку, статі та матеріального стану В1.32. Державні стандарти соціальних послуг	В1.У1. Ідентифікувати, збирати та узагальнювати дані для визначення потреб ветеранів війни та членів їх сімей при зверненні за конкретною соціальною послугою, при взаємодії з іншими суб'єктами надання соціальних послуг В1.У2. Дотримуватися принципів об'єктивності, достовірності, валідності під час збору інформації в процесі оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей В1.У3. Залучати інших спеціалістів до оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей і володіти усією інформацією, зібраною в процесі оцінки потреб В1.У4. Дотримуватися державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи В1.У5. Аналізувати дані, отримані під час збору інформації та формулювати обґрунтовані висновки щодо задоволення базових потреб ветеранів війни та членів їх	В.К1. Комунікація із надавачами у сфері адміністративних та соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей, підтримання корпоративної культури В.К2. Надавати інформацію відповідно до вимог нормативно-правових актів В.К3. Використовувати мовні і позамовні засоби комунікації у службовій діяльності під час спілкування із різними категоріями громадян В.К4. Організовувати взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях: мотивації ветеранів війни та	В.В1. Виконання професійної діяльності згідно з етичними вимогами та особливостями фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей В.В2. Забезпечення конфіденційності у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей В.В3. Відповідальність за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини В.В4. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією В.В5. Проявляти громадянську позицію та приймати рішення відповідно до нормативно-правових

			<p>сімей</p> <p>В1.У6. Вести документацію з оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей з ознаками складних життєвих обставин</p> <p>В1.У7. Уміти застосовувати комунікативні техніки дослідження інтересів/потреб ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>В1.У8. Вміти застосовувати індивідуальний підхід до кожного ветерана війни, члена його сім'ї</p> <p>В1.У9. Проводити моніторинг потреб ветеранів війни та членів їх сімей за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем</p> <p>В1.У10. Виходити з пропозиціями до суб'єктів надання публічних послуг щодо оновлення і перегляду актів індивідуальної оцінки потреб чи державних стандартів надання соціальних послуг з урахуванням потреб ветеранів війни та членів їх сімей</p>	<p>членів їх сімей до адаптації у цивільне життя шляхом залучення до занять фізичною культурою і спортом, участі у культурно-освітніх заходах тощо</p> <p>В.К5. Здійснювати ефективно міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації</p> <p>В.К6. Враховувати гендерні аспекти комунікації, особливості спілкування з дітьми та підлітками</p> <p>В.К7. Спілкуватись із застосуванням технік активного слухання</p> <p>В.К8. Вміти аналізувати, критично оцінювати, перевіряти надійність джерел даних та достовірність інформації</p> <p>В.К9. Забезпечувати захист персональних даних та приватність комунікації</p>	<p>актів</p> <p>В.В6. Дотримуватися правил ділового етикету та ділового спілкування, етичних норм, мережевого етикету</p> <p>В.В7. Дисциплінованість та високий рівень відповідальності за виконання поставлених завдань</p>
	<p>В2. Здатність виявляти, аналізувати та оцінювати проблеми/потреби</p>	<p>В2.31. Особливості потреб ветеранів війни, та членів їх сімей</p> <p>В2.32. Технології комплексного визначення</p>	<p>В2.У1. Ідентифікувати та оцінювати потреби ветеранів війни та членів їх сімей, оцінювати фактори середовища та близького</p>		

	<p>ветеранів війни та членів їх сімей, зокрема з ознаками складних життєвих обставин під час їх прийому чи відвідування за місцем перебування</p>	<p>індивідуальних потреб ветеранів війни та членів їх сімей, V2.33. Алгоритм оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей, із врахуванням умов життєвих обставин V2.34. Особливості потреб дітей та підлітків V2.35. Критерії оцінки індивідуальних потреб ветеранів війни та членів їх сімей в соціальних послугах та соціальній допомозі відповідно до норм законодавства V2.36. Порядок оцінювання потреб ветеранів війни та членів їх сімей V2.37. Ознаки складних життєвих обставин та особливості їх застосування V2.38. Заходи реагування на отримані особисті заяви/звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про таких ветеранів війни та членів їх сімей, матеріали в засобах масової інформації V2.39. Техніки, інструменти пошуку можливих альтернативних способів</p>	<p>оточення, що впливають на поведінку зазначених осіб V2.U2. Досліджувати актуальні проблеми ветеранів війни та членів їх сімей V2.U3. Визначати індивідуальні потреби ветеранів війни та членів їх сімей відповідно до життєвих обставин V2.U4. Вести документацію з оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей, з ознаками складних життєвих обставин V2.U5. Збирати, узагальнювати та аналізувати кількісні та якісні дані щодо наявності на відповідних територіях ветеранів війни та членів їх сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, щодо їхніх потреб у соціальних послугах V2.U6. Вміти пропонувати заходи щодо усунення негативних соціальних явищ</p>		
--	---	--	---	--	--

	<p>В3. Здатність встановлювати причини негативних соціальних явищ, які призводять до порушення здоров'я, благополуччя, гармонійних взаємин в суспільстві, зумовлюють соціальну ізоляцію, пригнічення, маргіналізацію ветеранів війни та членів їх сімей</p>	<p>вирішення проблем</p> <p>В3.31. Законодавчі та нормативно-правові акти у сфері захисту прав дітей, гендерної рівності, протидії насилля в сім'ї, профілактики негативних соціальних явищ, правопорушень</p> <p>В3.32. Сутність, види, форми, методи, переваги та ризики профілактики негативних соціальних явищ та мінімізації їх наслідків</p> <p>В3.33. Причини негативних соціальних явищ</p> <p>В3.34. Зовнішні та/або внутрішні чинники, що зумовлюють потрапляння у складні життєві обставини</p> <p>В3.35. Механізм виявлення ветеранів війни та членів їх сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають високий ризик потрапляння в такі обставини</p>	<p>В3.У1. Володіти основними навичками спілкування, а саме: почуттям присутності; умінням слухати, сприймати; проявляти турботу; прийняттям поглядів інших людей; співпереживанням; щирістю; виявленням взаємоповаги</p> <p>В3.У2. Визначати чинники, що впливають на вибір альтернативних рішень</p> <p>В3.У3. Володіти засобами цифрової комунікації</p>		
	<p>В4. Здатність визначати перелік необхідних соціальних послуг, форм і методів соціальної роботи з</p>	<p>В4.31. Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг</p> <p>В4.32. Державні стандарти надання соціальних послуг ветеранам війни та членам</p>	<p>В4.У1. Аналізувати зміст та результати розгляду заяв, звернень, повідомлень про надання соціальних послуг, виявлені потреби у послугах, зокрема тих, що можуть</p>		

	ветеранами війни та членами їх сімей, відповідно до їх потреб	їх сімей В4.33. Форми і методи соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей В4.34. Новітні підходи до соціальної роботи, надання соціальних і реабілітаційних послуг ветеранам війни та членам їх сімей В4.35. Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг	надаватися екстрено (кризово) В4.У2. Визначати перелік соціальних послуг В4.У3. Надавати пропозиції керівнику установи, органу місцевого самоврядування щодо необхідності надання соціальних послуг для прийняття відповідного рішення В4.У4. Збирати та обробляти статистичні, адміністративні, оперативні дані про потреби ветеранів війни та членів їх сімей, про діяльність суб'єктів надання послуг та їх кількість		
Г. Інформування з питань: правової, психологічної допомоги; забезпечення протезними виробами та допоміжними засобами реабілітації; медичної реабілітації; соціальної, професійної адаптації; сприяння зайнятості;	Г1. Здатність інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів війни та членів їх сімей Г2. Здатність проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання	Г1.31. Норми програмних документів державного, регіонального та місцевого рівня Г1.32. Основні методи та форми інформування ветеранів війни та членів їх сімей щодо публічних соціальних послуг Г2.31 Основні методи та форми інформування та консультування ветеранів війни та членів їх сімей Г2.32. Законодавчі норми, Державні стандарти надання соціальних послуг Г2.33. Основи психології	Г1.У1. Інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів війни та членів їх сімей Г2.У1. Використовувати психологічну та комунікативну техніку у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей Г2.У2. Розробляти нові методики для роботи з ветеранами війни та членами	Г.К1. Здійснювати міжособистісне спілкування за правилами кроскультурної комунікації Г.К2. Володіти техніками встановлення комунікативного контакту, діагностики співрозмовника, встановлення довірчих відносин у процесі службової діяльності Г.К3. Володіти	Г.В1. Виконання професійної діяльності згідно з етичними вимогами та особливостями фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей Г.В2. Забезпечення конфіденційності у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Г.В3. Відповідальність за

отримання житла; забезпечення розвитку спорту ветеранів війни та членів їх сімей; вшанування пам'яті ветеранів війни	публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг	людини та соціально-психологічні аспекти допомоги ветеранам війни та членам їх сімей Г2.34. Специфіка міжособистісного спілкування	їх сімей Г2.У3. Здійснювати комунікацію з ветеранами війни та членами їх сімей, враховувати їх потреби Г2.У4. Застосовувати навички міжособистісної взаємодії Г2.У5. Добирати відповідні форми і методи соціальної профілактики для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи Г2.У6. Володіти навиками консультування, інформування ветеранів війни та членів їх сімей про їх права та наслідки порушень прав інших людей Г2. У7. Володіти навиками консультування та інформування ветеранів війни та членів їх сімей про можливості соціального захисту, наявні в громаді соціальні послуги і особливості надання таких послуг у відповідності до індивідуальних потреб та законодавства України у формі, доступній для сприйняття особами з особливими потребами Г2.У8. Застосовувати нормативно-правові акти, дія яких спрямована на	техніками активного слухання, нейтралізації негативного комунікативного впливу, розпізнання й упередження маніпуляцій у спілкуванні Г.К4. Організувати ефективну комунікативну взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях Г. К5. Формувати судження, що враховують соціальні, етичні аспекти Г.К6. Використовувати форми індивідуального і групового спілкування, у тому числі дистанційного за допомогою засобів електронної комунікації Г.К7. Застосовувати адресний та індивідуальний підхід у роботі з ветеранами війни та членами їх	власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини Г.В4. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією Г.В5. Відповідальність за формування високого рівня громадянської культури Г. В6. Забезпечення проактивного надання послуги Г.В7. Здійснення професійної діяльності з дотриманням етичних норм
--	--	--	--	--	--

			<p>забезпечення інтересів і потреб ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>Г2.У9. Інформувати про можливості, права, гарантії, пільги, публічні послуги, якими ветерани війни та члени їх сімей можуть скористатись, умови і порядок їх надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я</p> <p>Г2.У10. Використовувати різні канали комунікації для інформування щодо доступних для ветеранів війни та членів їх сімей сервісів, пільг, соціальних гарантій, систем допомоги, кроків для їх отримання</p>	<p>сімей та дотримуватися конфіденційності</p> <p>Г.К8. Застосовувати засоби цифрового зв'язку; поширювати дані та обмінюватись даними, інформацією з дотриманням принципу конфіденційності</p>	
<p>Д. Здійснення посередництва, представництва інтересів ветеранів війни та членів їх сімей</p>	<p>Д1. Здатність налагоджувати комунікації між ветеранами війни, членами їх сімей та суб'єктами надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг</p>	<p>Д1.31. Правила ділового мовлення, спілкування та ведення переговорів</p> <p>Д1.32. Принципи професійної етики</p> <p>Д1.33. Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг</p> <p>Д1.34. Основи управління конфліктами</p> <p>Д1.35. Знання законодавчих та нормативно-правових</p>	<p>Д1.У1. Встановлювати зв'язки та організувати співпрацю для надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг</p> <p>Д1.У2. Проводити роботу із запобігання та вирішення конфліктів</p> <p>Д1.У3. Роз'яснювати ветеранам війни та членам їх сімей про їхні права, гарантії, процедури надання публічних</p>	<p>Д.К1. Володіти навиками комунікації із ветеранами війни, членами їх сімей, суб'єктами надання послуг</p> <p>Д.К2. Ефективно посилались на необхідні нормативно-правові акти</p> <p>Д.К3. Взаємодіяти з</p>	<p>Д.В1. Професійна діяльність згідно з етичними вимогами та з урахуванням особливостей фізичного й емоційного стану ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>Д.В2. Забезпечення конфіденційності у процесі отримання та</p>

		<p>актів щодо надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг Д1.36. Вимоги до процедури перенаправлення</p>	<p>(електронних публічних) та соціальних послуг Д1.У4. Визначати коло суб'єктів, яких необхідно залучити для надання соціальних послуг/прийняття рішень відповідно до потреб ветеранів війни та членів їх сімей, з урахуванням вимог законодавства, повноважень та системи надання соціальних послуг у територіальній громаді Д1.У5. Здійснювати перенаправлення ветеранів війни та членів їх сімей до суб'єктів надання послуг відповідно до їх потреб, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг Д1.У6. Взаємодіяти з суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці або територіальної громади допомогу ветеранам війни та членам їх сімей, що перебувають у складних</p>	<p>ветеранами війни та членами їх сімей, в тому числі, з використанням цифрових технологій Д.К4. Організувати комунікативні заходи з фахівцями служб, організацій, підприємств, органів, закладів, установ, суб'єктів надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей Д. К5. Обирати та користуватись цифровими технологіями, що забезпечують відповідну комунікацію та можливість візуалізації необхідної інформації</p>	<p>обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Д.В3. Відповідальність за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини Д.В4. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією Д.В5. Відповідальність за формування високого рівня громадянської культури</p>
--	--	---	--	---	---

			життєвих обставинах Д1.У7. Надавати допомогу ветеранам війни та членам їх сімей у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів		
Д2. Здатність опрацьовувати інформацію щодо надання публічних (електронних публічних) послуг ветеранам війни та членам їх сімей	Д2.31. Джерела та методи збору інформації для оцінки надання послуг Д2.32. Знання нормативно-правових актів щодо суб'єктів надання публічних (електронних публічних) та соціальних послуг Д2.33. Показники надання послуги та критерії оцінки якості надання послуги	Д2.У1. Визначати спільно з надавачами послуг короткострокові та середньострокові цілі роботи з ветеранами війни та членами їх сімей Д2.У2. Аналізувати дані, отримані під час збору інформації та формулювати висновки про ступінь задоволення базових потреб ветеранів війни та членів їх сімей Д2.У3. Готувати пропозиції щодо удосконалення системи надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей та подавати їх керівництву установи, органу місцевого самоврядування Д2.У4. Сприяти здійсненню моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг Д2.У5. Відповідати на скарги			

			щодо якості наданих послуг		
Е. Здійснення супроводу ветеранів війни та членів їх сімей, які потребують підтримки (допомоги)	Е1. Здатність надавати допомогу ветеранам війни та членам їх сімей в оформленні документів, запитів до відповідних інстанцій, заяв для отримання відповідних послуг	Е1.31. Порядок оформлення документів, необхідних для отримання відповідних послуг Е1.32. Порядок організації надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг Е1.33. Механізм оскарження результатів надання послуг Е1.34. Систему суб'єктів надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг у територіальній громаді/районі/ області Е1.35. Класифікатор соціальних послуг	Е1.У1. Документувати наявну інформацію про публічні (електронні публічні), соціальні послуги Е1.У2. Дотримуватися вимог до конфіденційності особистої інформації, персональних даних осіб Е1.У3. Допомогати у поданні заяви про надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг Е1.У4. Аналізувати ефективність прийнятих рішень	Е.К1. Адаптувати стратегії комунікації до конкретної особи Е.К2. Володіти навичками ефективної комунікації із ветеранами та членами їх сімей Е.К3. Виявляти комунікативну толерантність, застосовувати прийоми подолання бар'єрів у спілкуванні, враховувати гендерні аспекти міжособистісного спілкування Е.К4.	Е.В1. Дотримання принципу доброчесності, правових та етичних норм Е.В2. Забезпечення конфіденційності у процесі отримання, зберігання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Е.В3. Відповідальність за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини Е.В4. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією Е.В5. Відповідальність за формування високого рівня громадянської культури
	Е2. Здатність представляти інтереси ветеранів війни та членів їх сімей в установах та організаціях в межах повноважень в порядку визначеному законодавством (за потреби)	Е2.31. Порядок взаємодії із суб'єктами соціального захисту населення та іншими надавачами публічних (електронних публічних), соціальних послуг Е2.32. Алгоритм та вимоги до процедури перенаправлення Е2.33. Підстави та вимоги для надання послуг із представлення інтересів	Е2.У1. Представляти, в межах компетенції, інтереси ветеранів війни та членів їх сімей в установах, організаціях та підприємствах різних форм власності Е2.У2. Перенаправляти ветеранів війни та членів їх сімей, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги до інших надавачів таких послуг для якісного вирішення питань	Використовувати сучасні цифрові та інформаційно-комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти Е.К5. Володіти технікою переконливої комунікації, мовленнєво-логічним доведенням	

		<p>ветеранів війни та членів їх сімей в установах, організаціях та підприємствах різних форм власності в межах повноважень</p> <p>Е2.34. Порядок публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни, та членам їх сімей</p>	<p>Е2.У3. Навики надання першої психологічної та медичної допомоги</p>	<p>інформації, прийомами нейтралізації заперечень</p> <p>Е.К6. Дотримуватись правил ділового етикету та ділового спілкування</p> <p>Е.К7. Застосовувати принцип цілепокладання у</p>	
	<p>Е3. Здатність розробляти план соціального супроводу за участі ветеранів війни та членів їх сімей, які потребують підтримки та відповідно до їх потреб з питань професійної адаптації, психологічної допомоги, ветеранського спорту, медичної реабілітації</p>	<p>Е3.31. Класифікація потреб ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>Е3.32. Перелік та порядок надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, державні стандарти соціальних послуг</p> <p>Е3.33. Загальні підходи щодо організації та надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу</p> <p>Е3.34. Принципи надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу</p> <p>Е3.35. Підстави для припинення надання публічних (електронних</p>	<p>Е3.У1. Сприяти ветеранам війни та членам їх сімей у вирішенні питань професійної адаптації, психологічної допомоги, ветеранського спорту, медичної реабілітації</p> <p>Е3.У2. Сприяти залученню ветеранів війни та членів їх сімей до програм соціальної інтеграції, соціальної та професійної адаптації</p> <p>Е3.У3. Залучати надавачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) в межах повноважень</p> <p>Е3.У4. Використовувати різні техніки удосконалення</p>	<p>спілкуванні з урахуванням фактора адресату, реальних умов і обставин комунікації, прогнозування цілей іншої сторони, спостереження за ходом спілкування та своєчасна корекція власного сценарію</p>	

		<p>публічних), соціальних послуг, соціального супроводу</p> <p>ЕЗ.36. Механізм оцінки дотримання стандартів публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу</p>	<p>(розширення) розуміння ветеранами війни та членами їх сімей власних інтересів (потреб)</p> <p>ЕЗ.У5. Розробляти алгоритм дій/ умовну дорожню карту для сприяння реалізації соціальних гарантій/ реінтеграції ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>ЕЗ.У6. Надавати роз'яснення необхідності отримання консультації юриста (адвоката) чи іншого експерта відповідно до потреб ветеранів чи членів їх сімей</p> <p>ЕЗ.У7. Вести облік публічних (електронних публічних), соціальних послуг, які надаються у ході здійснення соціального супроводу</p> <p>ЕЗ.У8. Використовувати ресурси під час організації надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг, соціального супроводу</p> <p>ЕЗ.У9. Використовувати індивідуальні і групові форми соціальної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>Е3.У10. Сприяти запобіганню виникнення складних життєвих обставин та/або потраплянню ветеранів та членів їх сімей в такі обставини</p> <p>Е3.У11. Сприяти подоланню ветеранами та членами їх сімей складних життєвих обставин</p> <p>Е3. У12. Сприяти мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримці ветеранів та членів їх сімей, їх соціального статусу та спонукати до активної участі у житті громади</p>		
	<p>Е4. Здатність надавати психосоціальну підтримку ветеранам війни та членам їх сімей</p>	<p>Е4.31. Методи встановлення контакту із ветеранами війни та членами їх сімей</p> <p>Е4.32. Правила взаємодії із ветеранами війни та членами їх сімей з особливими потребами (залежність, інвалідність, ПТСР тощо)</p> <p>Е4.33. Методи підтримання професійних довірчих відносин з ветеранами війни та членами їх сімей, які мають різні особливості</p>	<p>Е4.У1. Проводити психосоціальну підтримку згідно з професійною компетентністю</p> <p>Е4.У2. Забезпечувати взаємодію з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо)</p> <p>Е4.У3. Підтримувати довірливі відносини з потенційними отримувачами</p>		

			<p>публічних (електронних публічних), соціальних послуг з урахуванням їх культурних, вікових та інших особливостей</p> <p>E4.У4. Навички психодіагностики та психоедукації (вміти пояснити і донести до ветеранів війни та членів їх сімей необхідну інформацію про психічне здоров'я, психологічні негаразди та їх наслідки для особистості)</p>		
	<p>E5. Здатність проводити заходи, спрямовані на формування соціально-позитивних ціннісних орієнтацій ветеранів війни та членів їх сімей</p>	<p>E5.31. Основи ділового спілкування</p> <p>E5.32. Соціально-культурні, соціально-психологічні, психолого-педагогічні основи міжособистісної взаємодії</p> <p>E5.33. Правила професійної етики, зокрема деонтології</p> <p>E5.34. Потенціал громади з подолання нестандартних (кризових) ситуацій</p> <p>E5.35. Технологія ведення випадку</p> <p>E5.36. Методологія планування</p> <p>E5.37. Основи розробки та оформлення індивідуальних програм зайнятості, професійного розвитку та саморозвитку, навчання</p>	<p>E5.У1. Організовувати та проводити зустрічі, мережеве спілкування</p> <p>E5.У2. Сприяти підвищенню рівня участі ветеранів війни та членів їх сімей у тренінгах, дискусіях, круглих столах, семінарах, лекціях, громадських консультаціях та інших заходах</p> <p>E5.У3. Організовувати та забезпечувати роботу груп самопомоги та взаємопідтримки</p> <p>E5.У4. Розробляти спільно з ветеранами війни та членами їх сімей індивідуальних програм зайнятості, професійного розвитку та саморозвитку, навчання протягом життя</p>		

		<p>протягом життя</p> <p>E5.38. Державні стандарти надання соціальних послуг</p>	<p>E5.У5. Стимулювати соціальну активність ветеранів війни та членів їх сімей шляхом організації публічних заходів, масових акцій, просвітницьких та навчальних заходів, надання консультацій</p> <p>E5.У6. Здійснювати організацію та забезпечення груп підтримки та самопомоги, сприяти створенню клубів, об'єднань, служб з надання допомоги з використанням методу «рівний-рівному»</p> <p>E5.У7. Залучати громадські організації, творчі спілки, волонтерів, окремих громадян тощо до культурно-освітньої, профілактично-виховної, спортивно-оздоровчої та інших видів роботи з ветеранами війни та членами їх сімей</p> <p>E5.У8. Сприяти ветеранам війни та членам їх сімей у розширенні бачення можливих альтернативних способів вирішення проблем, аналізі відповідності наслідків таких альтернатив інтересам та потребам ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>E5.У9. Виявляти особистий</p>		
--	--	---	--	--	--

			потенціал ветеранів війни та членів їх сімей для вирішення проблем, які пов'язані із складною життєвою ситуацією Е5.У10. Забезпечувати залучення потенціалу громади, внутрішніх та зовнішніх ресурсів для формування ефективного системи підтримки ветеранів війни та членів їх сімей		
Є. Проведення інформаційно-просвітницької роботи, спрямованої на профілактику та призупинення-розвитку-психічних та поведінкових розладів, формування умінь самооцінки стану психічного здоров'я та навичок його підтримання	Є1. Здатність організувати та проводити заходи з профілактики негативних соціальних явищ, які порушують нормальну життєдіяльність ветеранів війни та членів їх сімей у адміністративно-територіальній одиниці/ територіальній громаді	Є1.31. Теорія та методи оцінювання в соціально-профілактичній роботі з ветеранами війни та членами їх сімей Є1.32. Типи та характеристики отримувачів соціальних послуг, особливості соціально-профілактичної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей Є1.33. Види складних життєвих обставин, причини їх виникнення, основний вплив на сімейну динаміку, основні потреби у соціальних послугах Є1.34. Сучасні методи та методики проведення діагностики складної життєвої обставини	Є1.У1. Аналізувати життєву ситуацію ветеранів війни та членів їх сімей шляхом проведення інтерв'ю, спостереження, застосування методів діагностики тощо у відповідності до нормативно-правових документів та інструкцій Є1.У2. Проводити індивідуальне опитування ветеранів війни та членів їх сімей з метою з'ясування їх стану і оцінки складних життєвих обставин, факторів безпеки ризику та захисних факторів Є1.У3. Розпізнавати ознаки наявності проблем у сім'ї, які можуть призвести до виникнення або загострення складних життєвих обставин	Є.К1. Володіти навичками ефективного комунікації із суб'єктами адміністративних та соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей Є.К2. Використовувати прямі посилання на норми законодавства при обґрунтуванні висновків Є.К3. Використовувати сучасні інформаційно-комунікативні	Є.В1. Дотримуватися правил ділового етикету та ділового спілкування Є.В2. Забезпечення конфіденційності у процесі отримання та обробки персональних даних ветеранів війни та членів їх сімей Є. В3. Відповідальність за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини Є.В4. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією Є.В5.

		отримувачів соціальних послуг Є1.35. Підходи та критерії визначення складних життєвих обставин	Є1.У4. Виявляти фактори, що можуть спричинити насилля в сім'ї	технології, інформаційні ресурси та програмні продукти Є.К4. Організувати ефективну комунікативну взаємодію та діалог у професійно значущих ситуаціях Є.К5. Використосувати ефективні способи встановлення, підтримання, й своєчасного закінчення комунікативного контакту Є.К6. Організувати комунікативну взаємодію, обирати оптимальні засоби комунікативного впливу на співрозмовника й нейтралізації у разі необхідності негативних проявів мовленнєвої культури	Відповідальність за формування високого рівня громадянської культури
	Є2. Здатність надавати першу психологічну допомогу та використовувати методи розмовної терапії у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей	Є2.31. Методологія запровадження та залучення ветеранів війни та членів їх сімей до використання програми MARTA Є2.32. Принципи надання першої психологічної допомоги Є2. 33. Порядки та критерії моніторингу та оцінки діяльності суб'єктів надання психологічних послуг	Є2.У1. Застосовувати та використовувати у роботі з ветеранами війни та членами їх сімей програму MARTA Є2.У2. Вміти застосовувати технології надання першої психологічної допомоги та методи розмовної терапії у роботі, щоб допомогти ветеранам та членам їх сімей навчитися краще справлятися з життєвими проблемами		
Ж. Формування пропозиції щодо можливостей	Ж1. Здатність здійснювати	Ж1.31. Показники якості надання публічних	Ж1.У1. Здійснювати оцінювання якості надання	Ж.К1. Володіти навичками ефективної	Ж.В1. Дотримуватися правил ділового

удосконалення діяльності територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів війни та членів їх сімей, активного їх залучення до життя територіальної громади та з метою всебічної реалізації особистого потенціалу та відповідного внеску в розвиток територіальної громади, регіону та суспільства в цілому	моніторинг стану виконання органами виконавчої влади та місцевого самоврядування заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей	(електронних публічних), соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж1.32. Методи кількісної оцінки якості надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж1.33. Принципи та правила проведення опитування населення Ж1.34. Методи обробки даних емпіричних досліджень, надання їх в числовій, табличній, графічній та інших формах	публічних (електронних публічних), соціальних послуг та заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж1.У2. Проводити опитування, анкетування отримувачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг щодо їх якості Ж1.У3. Аналізувати та оцінювати процес і результати реалізації ветеранської політики на місцевому та регіональному рівнях Ж1.У4. Збирати, узагальнювати та аналізувати дані щодо: - надавачів публічних (електронних публічних), соціальних послуг; - їхніх ресурсів для надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг відповідно до визначених потреб; - якості, повноти, доступності та відповідності наявних публічних (електронних публічних), соціальних послуг потребам отримувачів цих послуг;	комунікації із надавачами публічних (електронних публічних), соціальних послуг, із представниками органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, ветеранами війни та членами їх сімей, підтримання корпоративної культури Ж.К2. Використовувати сучасні інформаційно-комунікативні технології, інформаційні ресурси та програмні продукти Ж.К3. Використовувати ефективні способи встановлення, підтримання, й своєчасного закінчення комунікативного контакту Ж.К4. Алгоритмізувати власні дії залежно від	етикету та ділового спілкування Ж.В2. Забезпечення конфіденційності у процесі отримання та обробки персональних даних осіб Ж. В3. Відповідальність за власну комунікативну поведінку в аспекті дотримання прав людини Ж. В4. Дисциплінованість та відповідальність у роботі зі службовою інформацією Ж. В5. Відповідальність за формування високого рівня громадянської культури
---	---	--	---	--	--

			- організаційної спроможності територіальної громади у забезпеченні ветеранів війни та членів їх сімей публічними (електронними публічними), соціальними послугами	умов і цілей спілкування Ж.К5. Обґрунтовуючи висновки, використовувати	
	Ж2. Здатність формувати пропозиції з питань підтримки та захисту прав і свобод ветеранів війни та демобілізованих осіб	Ж2.31. Нормативно-правові акти щодо ветеранської політики, спрямовані на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей в частині переходу від військової служби до цивільного життя Ж2.32. Пріоритети ветеранської політики у сфері надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях Ж2.33. Державні стандарти соціальних послуг Ж2.34. Сутність, інструменти та механізми реалізації ветеранської політики на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях Ж2.35. Проекти та програми, спрямовані на	Ж2.У1. Аналізувати і оцінювати стан виконання органами виконавчої влади та місцевого самоврядування заходів, спрямованих на поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей Ж2.У2. Здійснювати підготовку пропозицій з підвищення ефективності реалізації ветеранської політики на державному, регіональному та місцевому рівнях та на рівні надавачів послуг Ж2.У3. Дотримуватися вимог законодавчих та нормативних актів у сфері реалізації ветеранської політики	прямі посилання на норми законодавства Ж.К6. Володіти технікою переконливої комунікації, мовленнєво-логічним доведенням інформації, нейтралізацією заперечень	

		<p>поліпшення умов життєдіяльності ветеранів війни та членів їх сімей для забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя</p> <p>Ж2.36. Соціальна інклюзія: сутність та механізми</p> <p>Ж2.37. Основи автоматизації та модернізації засобів та технологій соціальної підтримки ветеранів війни та членів їх сімей на індивідуальному/ груповому рівнях, в тому числі у межах адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади в межах повноважень</p> <p>Ж2.38. Соціальний захист ветеранів війни та членів їх сімей зв'язок з ветеранською політикою, чинники формування системи надання послуг та їх елементи</p>			
	<p>Ж3. Здатність формувати пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг ветеранам</p>	<p>Ж3.31. Регіональні особливості соціально-економічного розвитку, соціальної структури населення в межах адміністративно-</p>	<p>Ж3.У1. Вносити пропозиції органам виконавчої влади та місцевого самоврядування в частині забезпечення потреб ветеранів війни та членів їх сімей у послугах під час</p>		

	<p>війни та членам їх сімей в адміністративно-територіальній одиниці/ територіальній громаді, що включаються до прогностичних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальної громади (стратегія розвитку територіальної громади, програма соціально-економічного розвитку, місцеві цільові програми)</p>	<p>територіальної одиниці</p> <p>ЖЗ.32. Основні методи підвищення якості та ефективності надання адміністративних та соціальних послуг</p> <p>ЖЗ.33. Культурні, національні, регіональні особливості побуту, сімейного виховання, національні традиції</p> <p>ЖЗ.34. Національний та зарубіжний досвід практичної роботи з ветеранами війни та членами їх сімей</p> <p>ЖЗ.35. Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг</p>	<p>розробки стратегії розвитку територіальної громади, плану заходів з реалізації стратегії розвитку територіальної громади, програми економічного і соціального розвитку територіальної громади, інших місцевих цільових програм</p> <p>ЖЗ.У2. Формувати з урахуванням актуальних потреб пропозиції щодо коригування прогностичних та програмних документів економічного і соціального розвитку територіальної громади, включення заходів, спрямованих на забезпечення ветеранів війни та членів їх сімей, які проживають на територіальній громаді громади публічними (електронними публічними), соціальними послугами</p> <p>ЖЗ.У3. Формувати пропозиції щодо реалізації потенціалу ветеранів війни та членів їх сімей у розвитку територіальної громади, суспільства, сприяння ефективній їх інтеграції в громаду</p> <p>ЖЗ.У4. Взаємодіяти із суб'єктами надання публічних</p>		
--	--	--	--	--	--

			(електронних публічних), соціальних послуг щодо розроблення та виконання програм надання таких послуг за результатами визначення потреб ветеранів війни та членів їх сімей адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади		
Ж4. Здатність формувати пропозиції щодо залучення до надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей послуг недержавного сектору	Ж4.31. Порядок взаємодії з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей / видів економічної діяльності), налагодження взаємодії державних/ недержавних (наприклад, релігійних, комерційних), громадських організацій на основі соціального, державно-приватного партнерства Ж4.32. Знання законодавчих та нормативно-правових актів щодо суб'єктів соціального захисту та надавачів послуг Ж4.33. Алгоритм координування послуг та вимоги до процедури перенаправлення Ж4.34. Порядок надання соціальних послуг шляхом	Ж4.У1. Залучати до надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, заклади освіти, охорони здоров'я, соціального обслуговування, громадські організації Ж4.У2. Організувати роботу по залученню інститутів громадянського суспільства, волонтерів та інших зацікавлених сторін для створення умов з життєзабезпечення ветеранам війни та членам їх сімей, формування в суспільстві шанобливого ставлення до ветеранів війни Ж4.У3. Організувати міжвідомчу взаємодію з метою реалізації потреб отримувачів для створення умов з			

		соціального замовлення	<p>життєзабезпечення ветеранів війни та членів їх сімей публічних (електронних публічних), соціальних послуг</p> <p>Ж4.У4. Формування пропозицій щодо здійснення співробітництва територіальних громад, перепрофілювання закладів, організацій і установ, що функціонують на території громади, для забезпечення надання соціальних послуг, залучення коштів з державного та місцевих бюджетів, інших джерел, не заборонених законодавством</p> <p>Ж4.У5. Залучати надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо) в межах повноважень</p> <p>Ж4.У6. Використовувати участь ветеранського середовища для зміцнення та розвитку особистого потенціалу ветерана війни</p> <p>Ж4.У7. Сприяти залученню на договірній основі підприємства, установи,</p>		
--	--	------------------------	---	--	--

			<p>організації до надання ветеранам війни та членам їх сімей публічних (електронних публічних), соціальних послуг</p> <p>Ж4.У8. Залучати грошові кошти та інші ресурси (людські, матеріальні, інформаційні тощо), необхідні для надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам війни та членам їх сімей</p> <p>Ж4.У9. Сприяти впровадженню кращого досвіду надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг ветеранам та членам їх сімей</p>		
	<p>Ж5. Здатність формувати пропозиції з питань підтримки ветеранів війни та членів їх сімей в окремій територіальній громаді</p>	<p>Ж5.31. Методологія короткострокового та середньострокового планування</p> <p>Ж5.32. Основи складання та оформлення планів з питань підтримки ветеранів війни та членів їх сімей в окремій територіальній громаді</p> <p>Ж5.33. Застосування результатів оцінки потреб ветеранів війни та членів їх сімей у процесі планування</p> <p>Ж5.34. Державні стандарти надання публічних</p>	<p>Ж5.У1. Визначати спільно з ветеранами війни та членами, які отримують публічні (електронні публічні), соціальні послуги, короткострокові та середньострокові цілі спрямовані на підтримку ветеранів війни та членів їх сімей</p> <p>Ж5.У2. Розробляти план соціального супроводу спрямованого на подолання складних життєвих обставин</p> <p>Ж5.У3. Встановлювати терміни та періодичність</p>		

		(електронних публічних), соціальних послуг	надання публічних (електронних публічних), соціальних послуг (постійно, періодично, разово) з метою створення умов для життєзабезпечення ветеранів війни та членів їх сімей, формування в суспільстві шанобливого ставлення до них		
--	--	--	--	--	--

2. Цифрові компетентності

Цифрові компетентності	Результати навчання			
	Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
Ц1. Здатність використовувати комп'ютерне системне та прикладне програмне забезпечення, цифрове обладнання, мобільні застосунки, мережу Інтернет під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей	Види та функціонал персональних комп'ютерів та мобільних пристроїв; базові знання з застосування операційної системи комп'ютера і мобільного пристрою; професійні цифрові застосунки, які застосовуються під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей; базові знання по роботі в мережі Інтернет	Використання персональних комп'ютерів та мобільних пристроїв під час виконання посадових обов'язків; зміна налаштувань застосунків	Інформування у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або програмного забезпечення	Самостійне використання цифрових пристроїв (у відповідності до наявних інструкцій та розпоряджень, за наявності)
Ц2. Здатність добирати, опрацьовувати і зберігати цифрові дані (контент)	Способи пошуку, критичного оцінювання та перевірки, опрацювання та зберігання цифрових даних	Пошук, фільтрування, критичне оцінювання, перевірка, опрацювання і зберігання цифрових даних	Інформування у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або програмного забезпечення	
Ц3. Здатність створювати і редагувати цифрові дані (контент)	Можливості та способи використання обладнання та програмного забезпечення для	Створення цифрових даних (контенту) та їх редагування під час	Інформування у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про	

	створення та редагування цифрового контенту; формати даних, їх особливості, переваги і недоліки (обмеження)	виконання посадових обов'язків, виконання завдань із застосуванням встановлених форматів даних	виявлені порушення в роботі цифрового обладнання та/або програмного забезпечення	
Ц4. Здатність обмінюватись цифровими даними (контентом)	Засоби цифрового зв'язку; формати даних при обміні інформацією під час супроводу ветеранів війни та членів їх сімей	Використання засобів цифрового зв'язку	Складання та узгодження з кореспондентами плану (графіку) комунікацій; інформування у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені порушення в роботі засобів цифрового зв'язку, форматів обміну даними та правил інформаційного обміну	
Ц5. Здатність захищати комп'ютери, мобільні пристрої, цифрові дані (контент)	Ризики та загрози при використанні комп'ютерів, цифрових пристроїв і програмного забезпечення; вимоги кібергігієни; порядок дій при виявленні несанкціонованого втручання; правила захисту персональних даних	Дотримання правил кібергігієни, захисту даних та безпеки комп'ютерів, цифрових пристроїв і програмного забезпечення; виявлення несанкціонованого втручання	Інформування у відповідності до розподілу обов'язків та посадової інструкції про виявлені несанкціоновані втручання та порушення правил кібергігієни.	Самостійне дотримання вимог кібергігієни при використанні цифрових пристроїв

3. Трудові дії, предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти)

Оснащене робоче місце (кімната, меблі), належним чином обладнаний вхід до приміщення для осіб з обмеженими можливостями, комп'ютерна техніка, доступ до мережі Інтернет (Wi-Fi), сучасне програмне забезпечення, мобільний зв'язок, міжміський зв'язок, нормативно-правові документи, методична література, канцтовари, інформаційні довідки, телефонні довідники всіх служб, транспорт, інформаційні таблиці шрифтом Брайля.

V. Розподіл трудових функцій та компетентностей за професійними кваліфікаціями

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

VI. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту

1. Повне найменування розробника професійного стандарту

Міністерство у справах ветеранів України.

Склад робочої групи:

КОСТРИКОВ Ігор Вікторович заступник директора Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України, голова робочої групи

АДАМЕНКО Надія Богданівна заступник директора Департаменту цифрового розвитку та трансформацій – начальник відділу розвитку інформаційних систем Міністерства у справах ветеранів України, заступник голови робочої групи

ПОЛОЖЕШНА Ірина Володимирівна головний спеціаліст відділу освітніх програм та професійної адаптації Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України, секретар робочої групи

АЛПСЄВА Людмила заступник директора Миколаївського обласного центру зайнятості (за згодою)

Григорівна

БОЛОТНИКОВА

Тетяна

Григорівна

кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри охорони здоров'я Приватного закладу вищої освіти «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (за згодою)

ГРЕЧУХА

Антон

Володимирович

заступник начальника відділу правового забезпечення Юридичного департаменту Міністерства у справах ветеранів України

ДЖУС

Олександр

Анатолійович

начальник кафедри соціальної роботи у військах (силах) військового факультету соціальних та поведінкових наук Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка, кандидат політичних наук, полковник (за згодою)

ЄВДОКИМОВА

Наталя

Олексіївна

доктор психологічних наук, професор, ректор Приватного закладу вищої освіти «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (за згодою)

ЗАЄЦЬ

Євгенія

Владиславівна

головний спеціаліст відділу освітніх програм та професійної адаптації Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України

ЗДОР

Олена Василівна

голова Василівської районної ради Запорізької області, член Української асоціації районних та обласних рад (за згодою)

ІСИП

Олександр

Михайлович

експерт-модератор платформи Соціальний захист та згуртованість Всеукраїнська Асоціація об'єднаних територіальних громад (за згодою)

КАЛЕНЧУК

Людмила

Вікторівна

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародних відносин і політичного менеджменту факультету національної безпеки, права та міжнародних відносин Державного університету «Житомирська політехніка» (за згодою)

КАРАСЕВИЧ

Наталя

Володимирівна

головний спеціаліст відділу освітніх програм та професійної адаптації Департаменту забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя Міністерства у справах ветеранів України

КИЛИБА Олександр Віталійович	голова Громадської організації “БАЖАЮЧІ ДОПОМОГТИ” (за згодою)
КЛИМ Сергій Богданович	начальник відділу організаційного забезпечення та військової освіти Директорату фахової передвищої, вищої освіти Міністерства освіти і науки України (за згодою)
КОДЬМАН Олексій Сергійович	заступник директора Комунальної бюджетної установи “Київський міський центр допомоги учасникам антитерористичної операції” (за згодою)
КОЖЕМЯКІНА Анастасія Геннадіївна	головний спеціаліст експертної групи із забезпечення формування державної політики Директорату стратегічного планування та європейської інтеграції Міністерства у справах ветеранів України
КОЛЯДА Оксана Василівна	голова Правління Громадської організації «ПРОСТІР МОЖЛИВОСТЕЙ» (за згодою)
КОНОВАЛОВА Олена Анатоліївна	заступник директора Департаменту з питань праці Державної служби України з питань праці (за згодою)
ЛУК’ЯНЕНКО Олександра Миколаївна	національна керівниця проєктів з реінтеграції ветеранів Міжнародної організації з міграції в Україні (за згодою)
МАЛЬОВАНІЙ Михайло Іванович	проректор з науково-педагогічної роботи, доктор економічних наук, професор Уманського національного університету садівництва (за згодою)
ОЛЕКСЮК Наталія Степанівна	доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та менеджменту соціокультурної діяльності Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (за згодою)
ПАВЛЕНКО Інна Анатоліївна	заступник начальника відділу соціальної підтримки Департаменту соціальної роботи Міністерства у справах ветеранів України
ПІДБЕРЕЗНИХ Інна Євгеніївна	доктор юридичних наук, професор кафедри історії Чорноморського національного університету імені Петра

Могили; професор кафедри права Приватного закладу вищої освіти «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (за згодою)

ПІДЛУБНА
Ольга Дмитрівна

викладач кафедри обліку і оподаткування Уманського національного університету садівництва (за згодою)

РЯБЕНКО
Галина
Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент, декан факультету економіки і права Приватного закладу вищої освіти «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (за згодою)

РЯБОВА
Олеся
Олександрівна

експертка з питань реінтеграції ветеранів Міжнародної організації з міграції в Україні (за згодою)

СИДОРОВА
Ксенія
Дмитрівна

спеціалістка з забезпечення засобами для існування Міжнародної організації з міграції в Україні (за згодою)

СОБКО
Галина Іванівна

голова Вінницької обласної ради Профспілки працівників соціальної сфери України (за згодою)

ТАНЧАК
Ярина Андріївна

кандидат економічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, керівник Центру соціального розвитку та громадських ініціатив Львівського національного університету імені Івана Франка, член Експертної ради при Міністерстві у справах ветеранів України (за згодою)

ТЕРЕЩЕНКО
Олена
Станіславівна

заступник начальника Управління громадянської ідентичності – начальник відділу з питань формування громадянської ідентичності Департаменту громадянської ідентичності Міністерства у справах ветеранів України

ХАРИТОНОВА
Наталія
Василівна

психолог-методист, завідувачка Центру соціально-психологічної підтримки та супроводу «PsyLab» та практичний психолог Центру ветеранського розвитку Державного університету «Житомирська політехніка» (за згодою)

ХІМЕНКО
Олена Олегівна

начальник відділу соціального супроводу Комунальної бюджетної установи «Київський міський центр допомоги учасникам антитерористичної операції» (за згодою)

ХОМИЧ Людмила Василівна	головний спеціаліст відділу з питань професійного розвитку Департаменту праці та зайнятості Міністерства економіки України (за згодою)
ШЕВЦОВ Андрій Гаррійович	директор Міжнародного агентства професійних кваліфікацій, член-кореспондент Національної академії педагогічних наук України, доктор педагогічних наук, професор (за згодою)
ЯРОВЕНКО Неллі Анатоліївна	радник голови Миколаївської обласної військової адміністрації (за згодою)

2. Назва та реквізити документа, яким затверджено професійний стандарт
Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 09.04.2024 № 111.

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

Висновок Національного агентства кваліфікацій, схвалений рішенням Агентства № 8 від 29 березня 2024 року (відповідно до протоколу засідання Агентства № 12 (152) від 29 березня 2024 року про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 № 373).

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

Висновок Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об'єднань профспілок на національному рівні від 21.03.2024 № 01-12/220-СПО про погодження проєкту професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб».

VI. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру

VII. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту
Квітень 2029 року.

