

**РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА**  
**(восьме скликання)****РІШЕННЯ**

№ \_\_\_\_\_

Про розроблення проекту  
міської методичної програми  
«Рівненський цикл якості  
супроводу ветеранів» на  
2027–2029 роки

Відповідно до статті 25 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", беручи до уваги постанову Кабінету Міністрів України від 02.08.2024 № 881 «Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» та з метою підвищення якості супроводу ветеранів війни і посилення професійної спроможності фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, Рівненська міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Розробити проект міської методичної програми «Рівненський цикл якості супроводу ветеранів» на 2027–2029 роки (далі - Програма), в якій передбачити завдання та заходи з професійно-методичної підтримки фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, визначення показників результативності Програми, обмін досвідом реалізації успішних кейсів, узгодження алгоритму дій, механізми моніторингу, виявлення проблем та рекомендації щодо міжвідомчої взаємодії.

2. Визначити Департамент соціальної та ветеранської політики Рівненської міської ради (Олена Петрик) координатором дій щодо розробки Програми у двомісячний строк з дня оприлюднення цього рішення.

3. Доручити керівникам виконавчих органів Рівненської міської ради подати до Департаменту соціальної та ветеранської політики Рівненської міської ради упродовж місяця з дня оприлюднення цього рішення пропозиції конкретних завдань і заходів Програми, з числа визначених в пункті 1 цього рішення.

4. Керівникам установ/закладів Рівненської міської територіальної громади, в яких працюють фахівці із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб подати до Департаменту соціальної та ветеранської політики Рівненської міської ради упродовж місяця з дня оприлюднення цього рішення результати практичних напрацювань щодо покращення якості супроводу ветеранів війни і посилення професійної спроможності фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб.

5. Контроль за виконанням цього рішення доручити постійній комісії з питань охорони здоров'я, материнства і дитинства та соціального захисту населення, захисту учасників бойових дій і членів сімей загиблих героїв Небесної сотні та учасників бойових дій (Юрій Осіпчук) і постійній комісії з питань науки, освіти, культури, духовного відродження, молоді, спорту, зв'язків з громадськими об'єднаннями та засобами масової інформації, захисту прав людини, законності, правопорядку, розвитку місцевого самоврядування, регламенту, депутатської діяльності та етики (Тарас Обоїста) і секретарю міської ради Віктору Шакирзяну, а організацію його виконання директору Департаменту соціальної та ветеранської політики Рівненської міської ради Олені Петрик.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН

Дата візування

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН

**Готували:**

Депутат Рівненської міської ради

Олена ХОТЕНКО

**Погоджено:**

Начальник Департаменту соціальної та  
ветеранської політики Рівненської міської ради

Олена ПЕТРИК

Головний спеціаліст - юрист  
відділу юридичного супроводу депутатської діяльності Рівненської міської  
ради

**Рекомендації постійних депутатських комісій:**

Голова постійної комісії з  
питань охорони здоров'я, материнства і дитинства та соціального захисту  
населення, захисту учасників бойових дій і  
членів сімей загиблих героїв Небесної сотні  
та учасників бойових дій

Юрій ОСІПЧУК

Голова постійної комісії з питань науки, освіти, культури, духовного  
відродження, молоді, спорту, зв'язків з громадськими об'єднаннями та  
засобами масової інформації, захисту прав людини, законності, правопорядку,  
розвитку місцевого самоврядування, регламенту,  
депутатської діяльності та етики

Тарас ОБОЇСТА

Оприлюднено на сайті Рівненської міської ради \_\_\_\_\_

Пояснювальна записка до проєкту рішення Рівненської міської ради  
«Про розроблення проєкту міської методичної програми «Рівненський цикл  
якості супроводу ветеранів» на 2027–2029 роки»

## **1. Обґрунтування необхідності прийняття рішення**

Мережа фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб в Україні та Рівненській області розвивається, що підвищує доступність послуг для ветеранів, демобілізованих осіб та членів їхніх сімей. Для Рівненської міської територіальної громади одночасно актуальним є завдання забезпечення сталої та якісної роботи міської мережі фахівців із супроводу.

Фахівець із супроводу у багатьох випадках є першою особою, до якої звертається ветеран або член його сім'ї після повернення до цивільного життя. Якість такого супроводу залежить не лише від наявності відповідної послуги, а й від здатності фахівця правильно визначити потреби, застосувати чинні процедури, організувати взаємодію з іншими органами та установами і довести складний випадок до фактичного вирішення.

Особливо складними є випадки, що потребують одночасної участі органів соціального захисту, Пенсійного фонду України, закладів охорони здоров'я, центрів зайнятості, системи безоплатної правничої допомоги, територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки, військових частин, центрів надання адміністративних послуг та інших суб'єктів. Формальне перенаправлення особи до іншого органу саме по собі не гарантує вирішення її питання.

На практиці складні випадки можуть вирішуватися за рахунок індивідуального професійного досвіду, контактів та напрацьованих працівником способів взаємодії. Якщо такий досвід не узагальнюється і не поширюється серед інших фахівців, він залишається знанням окремого працівника. Унаслідок цього інші фахівці можуть повторно проходити той самий шлях пошуку рішення.

З огляду на це виникає потреба не у створенні паралельної системи супроводу ветеранів, а у формуванні міського методичного механізму, який дозволить перетворювати практичний досвід вирішення складних ситуацій на спільне професійне знання та використовувати його для вдосконалення роботи всієї міської мережі.

## **2. Мета прийняття рішення**

Метою проєкту рішення є створення організаційних передумов для розроблення міської методичної програми «Рівненський цикл якості супроводу ветеранів» на 2027–2029 роки, спрямованої на підвищення якості супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб і посилення професійної спроможності фахівців із супроводу.

Запропонований підхід передбачає регулярну професійно-методичну підтримку фахівців після проходження базового навчання та використання реальних практичних ситуацій для визначення потреб у додатковому навчанні, менторстві, методичних роз'ясненнях та покращенні міжвідомчої взаємодії.

## **3. Нормативно-правове обґрунтування**

Проект рішення підготовлено відповідно до статті 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», якою визначено повноваження сільських, селищних, міських рад щодо розгляду та вирішення питань, віднесених законодавством до їх відання.

Також під час підготовки проекту враховано постанову Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2024 року № 881 «Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», яка визначає нормативні засади організації діяльності відповідних фахівців.

Запропонована міська методична програма має реалізовуватися виключно в межах чинного законодавства та не повинна встановлювати нових правових правил, змінювати державні процедури або підміняти повноваження державних органів.

#### **4. Суть запропонованого рішення**

Проектом рішення пропонується розробити міську методичну програму «Рівненський цикл якості супроводу ветеранів» на 2027–2029 роки.

Даний проект визначає методичний характер майбутньої Програми та передбачає не лише її розроблення Департаментом соціальної та ветеранської політики, а й залучення до формування змісту Програми виконавчих органів міської ради та установ/закладів Рівненської міської територіальної громади, в яких працюють фахівці із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб.

Проектом рішення передбачено, що під час розроблення Програми мають бути визначені завдання та заходи з професійно-методичної підтримки фахівців, обміну досвідом реалізації успішних кейсів, узгодження алгоритмів дій, моніторингу, виявлення проблем та підготовки рекомендацій щодо міжвідомчої взаємодії.

Такий підхід дає можливість формувати майбутню Програму на основі фактичних потреб і практичних напрацювань, а не лише шляхом визначення загальних заходів.

#### **5. Основний механізм «Рівненського циклу якості»**

«Рівненський цикл якості» пропонується розглядати як постійний методичний цикл, у межах якого складні та повторювані ситуації з практики роботи фахівців перетворюються на узагальнене професійне знання.

Логіка циклу полягає у послідовності:

*складна практична ситуація → деперсоналізований професійний розбір → визначення причини проблеми → методичний висновок або алгоритм → поширення узагальненого матеріалу → цільове навчання, практикум або менторська підтримка → перевірка змін у практиці.*

Предметом такого розбору є не оцінювання конкретного працівника, а виявлення труднощів, які виникають під час практичного застосування чинних процедур: на етапі визначення потреб, підготовки документів, перенаправлення між установами, міжвідомчої комунікації, контролю виконання домовленостей або завершення складного випадку.

За результатами розбору має формуватися конкретний методичний результат: узгоджений алгоритм дій, роз'яснення, практикум, рекомендація

щодо взаємодії або обґрунтована пропозиція щодо питання, яке потребує вирішення на обласному чи центральному рівні.

## 6. Основні складові майбутньої Програми

До основних складових пропонується віднести:

- **кейс-конференції** - регулярний розбір складних деперсоналізованих ситуацій, що потребують узгоджених дій кількох органів або установ;
- **методичні висновки** - короткі узагальнені матеріали щодо проблеми, правильного порядку дій, залучених суб'єктів та можливості ескалації;
- **бібліотеку типових складних ситуацій** - неперсоніфікований набір практичних методичних матеріалів, який постійно оновлюється;
- **короткі практикуми** - навчальні сесії, сформовані на основі проблем, які фактично повторюються у практиці;
- **інтервізію та взаємонавчання** - професійний розбір складних ситуацій і обмін досвідом між фахівцями;
- **карту прогалин і потреб у методичній підтримці** - аналітичний інструмент для визначення тем, етапів супроводу та міжвідомчих проблем, де потрібне додаткове методичне втручання.

## 7. Співвідношення з державними інструментами

Міська методична Програма не передбачає створення власної CRM-системи, паралельної бази персональних кейсів або нового маршруту ветерана. Вона також не повинна дублювати державні цифрові інструменти, зокрема ОСКАР, е-Ветеран та «Ветеран PRO», або замінювати державні порядки взаємодії.

Запропонований цикл має виконувати іншу функцію - забезпечувати професійно-методичну підтримку під час практичного застосування вже чинних державних процедур. Його результатом має бути узагальнення практичного досвіду, виявлення повторюваних проблем та підготовка методичних рішень, які допомагають фахівцям діяти послідовніше.

Державний моніторинг та оцінювання якості роботи фахівців і міський методичний цикл мають доповнювати один одного. При цьому майбутня Програма не повинна встановлювати систему рейтингування фахівців або громад чи використовувати методичні інструменти як дисциплінарний механізм.

## 8. Участь виконавчих органів, установ та закладів громади

Даним проектом рішення передбачено залучення керівників виконавчих органів Рівненської міської ради до формування конкретних завдань і заходів майбутньої Програми. Для цього визначено місячний строк з дня оприлюднення рішення для подання відповідних пропозицій до Департаменту соціальної та ветеранської політики.

Окремо передбачено залучення керівників установ і закладів Рівненської міської територіальної громади, у яких працюють фахівці із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб. Вони мають надати практичні напрацювання

щодо покращення якості супроводу та посилення професійної спроможності фахівців.

Зазначений механізм дозволить врахувати різні практичні ситуації та забезпечити формування Програми на основі реальних потреб міської мережі.

## **9. Очікувані результати**

Прийняття рішення та подальше розроблення Програми мають створити умови для:

- системного поширення успішного практичного досвіду між фахівцями;
- швидшого виявлення повторюваних міжвідомчих проблем;
- формування узгоджених методичних алгоритмів дій;
- спрямування навчання та практикумів на реальні професійні труднощі;
- посилення взаємодії між установами та органами, залученими до вирішення складних випадків;
- зменшення залежності якості супроводу від індивідуального досвіду окремого працівника;
- підготовки обґрунтованих рекомендацій щодо питань, які не можуть бути вирішені на рівні громади;
- підвищення послідовності та якості супроводу ветеранів, демобілізованих осіб та членів їхніх сімей.

## **10. Фінансове забезпечення**

Проект рішення стосується розроблення міської методичної програми. Питання конкретного фінансового забезпечення заходів Програми підлягатиме визначенню під час її розроблення з урахуванням бюджетних можливостей Рівненської міської територіальної громади та відповідно до вимог чинного законодавства.

## **11. Відповідність принципам недублювання та захисту персональних даних**

Запропонований механізм не передбачає створення окремої бази персональних даних ветеранів або ведення міської паралельної бази кейсів. Для методичного аналізу мають використовуватися деперсоналізовані ситуації без розкриття інформації, яка дає змогу ідентифікувати конкретну особу.

Методичні матеріали не створюють нових правових норм та не можуть використовуватися для встановлення додаткових обов'язків ветеранів, фахівців чи інших суб'єктів поза межами чинного законодавства.

Таким чином, запропонований проект рішення спрямований не на створення нової системи супроводу ветеранів, а на формування міського механізму професійного вдосконалення роботи вже наявної мережі фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб.

Депутат Рівненської міської ради

Олена ХОТЕНКО