

# НАВІГАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ- ОК У МОЇЙ ГРОМАДІ

AMNESTY  
INTERNATIONAL



ТРАЙБ



# КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ ВПЛИВУ

# Навіщо потрібні комунікації

Публічні комунікації — це процес передачі інформації, ідей, думок або повідомлень від однієї особи чи організації, в нашому випадку ГО, до широкої аудиторії.

**Метою публічних комунікацій є** інформування, переконання, залучення або мотивування великої кількості людей.



**Комунікації** = міст між ідеєю та дією.  
Без ефективної комунікації навіть  
найкраща ідея не має впливу.

Допомагають **передавати сенси,**  
**формувати сприйняття і спонукати**  
**до дії.**

Через комунікації створюється  
**довіра, емоційний зв'язок і спільна**  
**ідентичність** між організацією та  
аудиторією.

Вони формують **репутацію,**  
**впізнаваність і авторитет.**

Головна мета: **вплив — не через**  
**маніпуляцію, а через зрозумілу**  
**і щирю розповідь.**

# Навіщо комунікації потрібні громадській організації

- Громадська організація живе завдяки довірі й підтримці — а це результат системної комунікації.
- Комунікації дозволяють: пояснити місію, цінності та вплив організації;
- залучити партнерів, донорів, волонтерів
- підвищити присутність у медіа та соцмережах;
- формувати громадську думку і впливати на суспільні зміни.
- Без комунікацій навіть успішні проекти можуть залишитися невидимими.

Тому комунікація — це стратегічна функція, а не "піар для звіту".

# Мета і цілі комунікацій: що це і як їх будувати



**Мета комунікацій** напряму залежить від мети організації.

**Мета організації** є стратегічним поняттям, вона вказує, чого хоче досягти організація своєю діяльністю

Мета комунікацій в свою чергу — це те, чого треба досягти в комунікації, аби мета організації стала реальністю.

Мета є більш менш усталеним поняттям, хоч і може змінюватись. Умовно можна сказати, що мета є джерелом натхнення і вищою сутністю діяльності організації. Водночас цілі — комунікацій є більш практичними і осяжними.

тобто

"щоб всі ветерани жили щасливо"

— мета організації.

"щоб всі ветерани знали про нас  
і зверталися по послуги"

— мета комунікацій

а от уже

"збільшити охоплення в  
інстаграмі на 20%"

— це уже ціль комунікації.

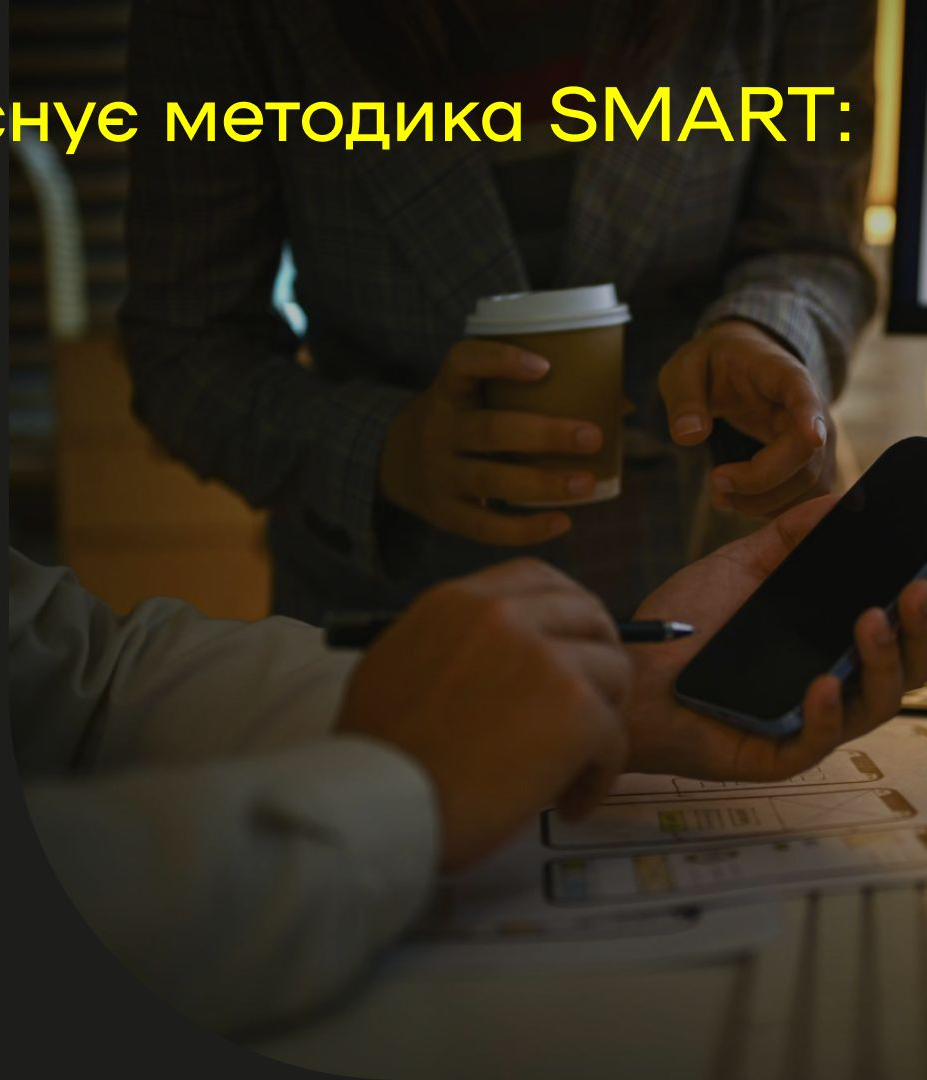
# Для визначення цілей існує методика SMART:

- S — Specific — конкретні
- M — Measurable — вимірювані
- A — Achievable — досяжні
- R — Realistic — реалістичні
- T — Time-bound — обмежені в часі

---


**Цілі:** збільшити кількість підписників на 10%, збільшити охоплення на 20%, збільшити кількість звернень тощо

**Не цілі:** змінити ставлення суспільства до ветеранів




# Цілі комунікацій можуть бути:


Інформаційні  
(підвищити впізнаваність).



Поведінкові  
(спонукати до участі,  
пожертви, підпису петиції).



Емоційні  
(змінити ставлення,  
сформувати підтримку).



# Як будувати цілі:



Орієнтуватися на місію організації.

---

Формулювати чітко:  
Хто? Що має зробити? За який час?

---

Використовувати підхід SMART  
(конкретні, вимірювані, досяжні,  
релевантні, обмежені в часі).

---

# Тон оф войс (Tone of Voice): ЯК ГОВОРИТИ, ЩОБ ВПЛИВАТИ

Tone of Voice — це емоційне забарвлення і характер вашої мови в усіх комунікаціях.

Це не тільки стиль письма, а спосіб взаємодії з аудиторією: як ви звучите, яким вас сприймають.



## Формула побудови тон оф войс:

- Хто ми? (ідентичність)
- Для кого ми? (аудиторія)
- Які емоції хочемо викликати?

## Приклади:

- Молодіжна ініціатива — живо, з гумором, "на рівних".
- Організація підтримки ветеранів — стримано, з гідністю, щиро.
- Правозахисна — впевнено, аргументовано, із повагою.

A woman in the center of the frame is smiling and holding up a smartphone to take a selfie. She is surrounded by a crowd of people in a well-lit indoor space, possibly a shopping mall or event. The background is slightly blurred, showing other people and some chairs. The overall tone is bright and positive.

Впливовий тон оф войс створює довіру,  
упізнаваність і емоційний зв'язок.

Головне правило: **послідовність і щирість.**

# Антикризові комунікації: ЯК ВОНИ МОЖУТЬ ПРАЦЮВАТИ НА ІМІДЖ



Антикризові комунікації — це процес планування і реалізації стратегій, спрямованих на управління комунікаціями у випадок кризи, з метою мінімізації негативного впливу на репутацію організації та забезпечення її безперервної діяльності.

**Для громадських організацій це особливо важливо**, оскільки вони часто залежать від громадської підтримки, довіри донорів та волонтерів.

# Основні елементи антикризових комунікацій

- 
1. Підготовка та планування
  2. Рання ідентифікація кризи
  3. Реагування
  4. Комунікація під час кризи
  5. Післякризовий аналіз та відновлення



Підготовка та планування — прораховка ризиків, розробка планів дій та визначення антикризової команди.

Рання ідентифікація полягає в швидкому визнанні проблеми (перші публікації в медіа, згадки в соцмережах тощо).



**Тут дуже важлива швидкість реакції і не сподівання на "авось пронесе і шуміхи не буде".**

# Комунікація під час кризи

Основні кроки:

## Прозорість та Відкритість:

Надати чітку і правдиву інформацію про ситуацію.

## Швидкість реактування:

Чим швидше організація реагує, тим краще вона може контролювати ситуацію. Негайно відповідати на запити медіа та розміщувати інформацію на всіх своїх платформах.

## Вибачення та виправлення:

Якщо звинувачення мають підґрунтя, організація повинна визнати помилки і запропонувати шляхи їх виправлення.

## Контактні особи:

Визначення офіційних спікерів, які будуть комунікувати з медіа та громадськістю. Це допомагає уникнути суперечливих повідомлень.

# Післякризовий аналіз та відновлення

Після завершення кризи важливо провести аналіз ситуації:

## Оцінка дій:

Оцінка ефективності антикризових заходів та комунікацій.

## Вивчення уроків:

Визначення, що було зроблено добре, а що потрібно покращити.

## Відновлення репутації:

Організація може провести додаткові заходи, щоб відновити довіру громадськості, такі як організація відкритих зустрічей або подій, де можна обговорити питання, що виникли під час кризи.

# Конкретні дії під час кризи, які можна вжити

## 1. Публічна заява:

Перший крок — публікація офіційної заяви на вебсайті та в соціальних мережах, де організація висловлює свою позицію і надає інформацію про подальші дії.

## 2. Прес-конференція:

Проведення прес-конференції, де керівники організації відповідають на запитання журналістів.

## 3. Розслідування та аудит:

Оголошення про незалежний аудит, якщо наприклад питання стосується фінансової діяльності, з публікацією результатів.

## 4. Залучення громадськості:

Організація відкритих зустрічей з громадськістю для обговорення ситуації та надання можливості для запитань та пропозицій.

## 5. Постійне оновлення інформації:

Регулярні оновлення про хід аудиту та заходи, що вживаються для запобігання подібних ситуацій у майбутньому.

# Переваги антикризових комунікацій:

## Збереження репутації:


Ефективне управління кризою допомагає зберегти репутацію організації.

## Підвищення довіри:

Прозорість і відкритість під час кризи підвищують довіру з боку стейкхолдерів.

## Управління ситуацією:

Організація краще контролює ситуацію і може швидше відновити свою діяльність.

The background of the slide features a dark, high-contrast image of several people in a meeting room. They are silhouetted against a large window that looks out onto a cityscape. The people appear to be engaged in a discussion or meeting, with some standing and others sitting. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Антикризові комунікації є критичним елементом для будь-якої громадської організації, допомагаючи мінімізувати негативні наслідки та зберегти довіру суспільства. В Україні чимало прикладів провальної антикризової комунікації.

**Пам'ятайте, якщо ви не говорите,  
за вас говорить хтось інший.**

Добре проведена антикризова комунікація може **посилити довіру й зміцнити імідж** як чесноі та зрілої структури.

# ПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ

# СЕРВІСНИЙ НАВІГАТОР ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ



Принцип

# Мета створення Сервісного навігатору

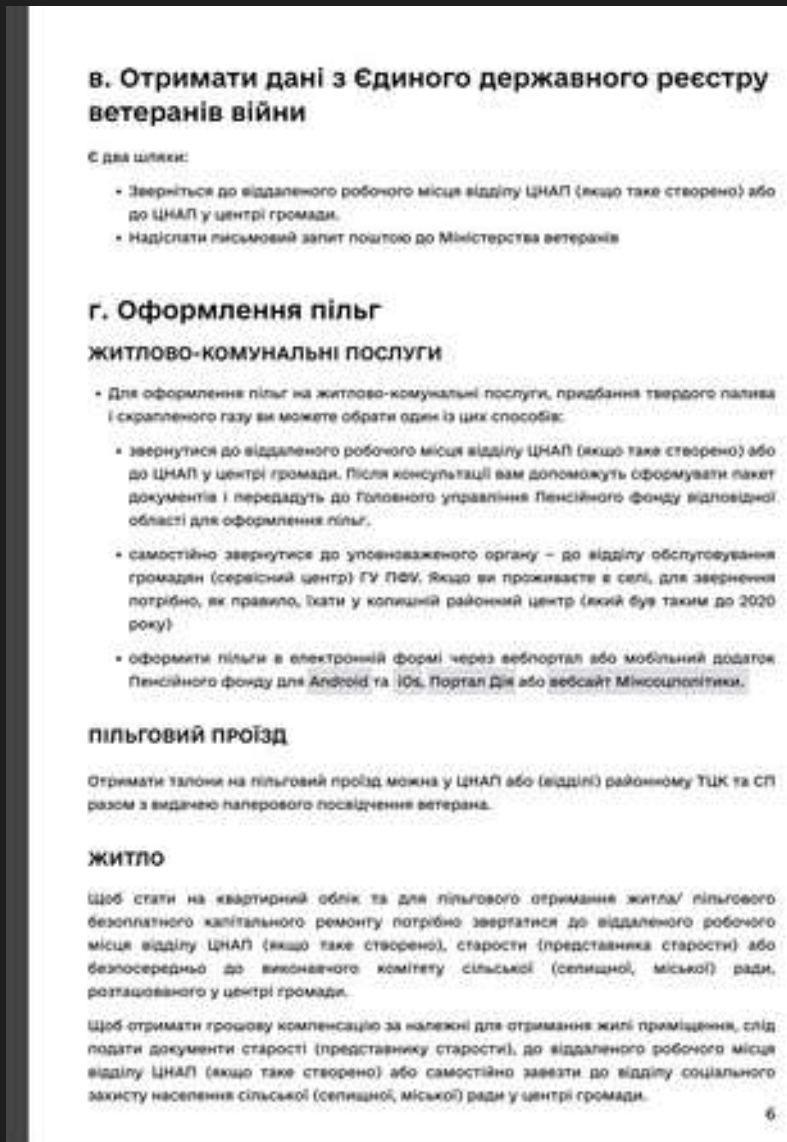
1. Зорієнтувати ветерана у гарантіях/послугах, які можна отримати відповідно до своїх потреб
2. Скласти чіткий маршрут отримання тієї чи іншої гарантії/послуги у громаді
3. Допомогти надавачам послуг краще розуміти свою роль у системі підтримки ветерана та стати для нього провідником у мережі доступних сервісів – підказати, куди і з чим можна звернутися

# Два формати Сервісного навігатора

## 1) Довідники з деталізованою інформацією

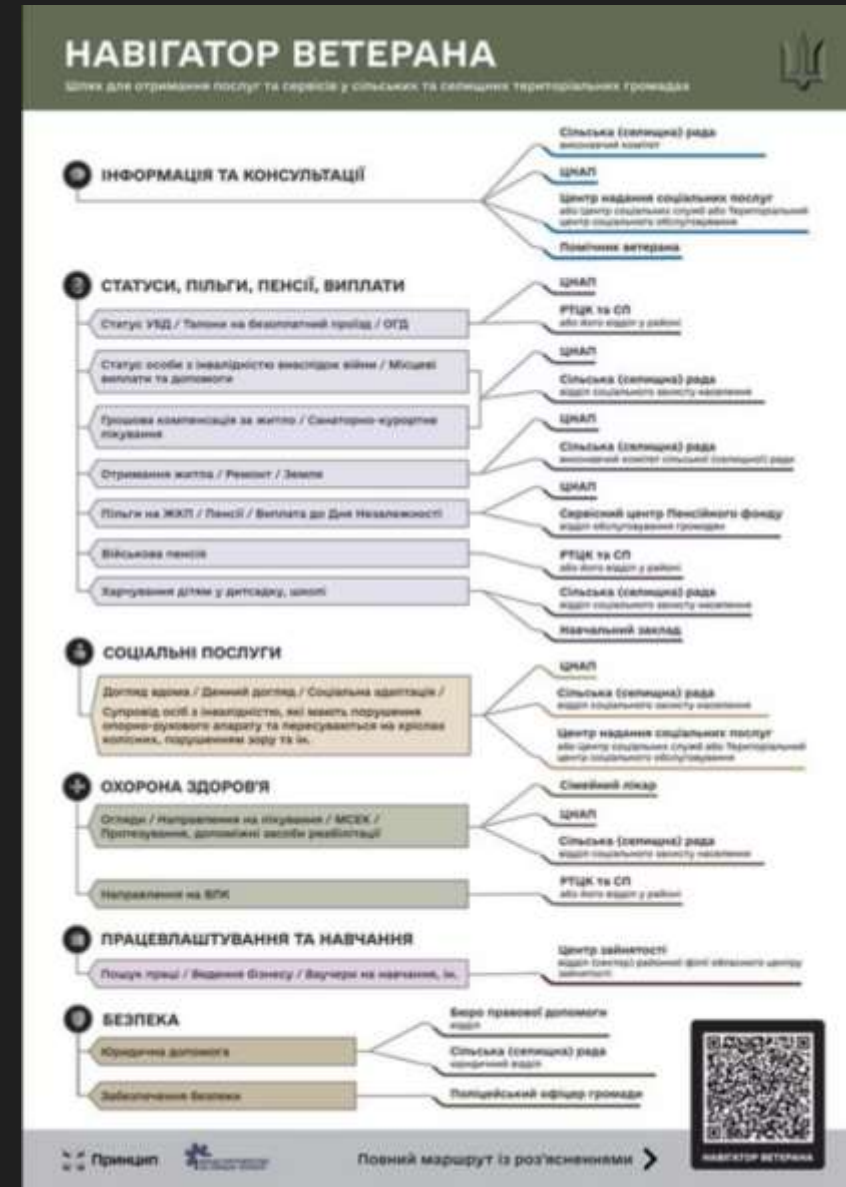
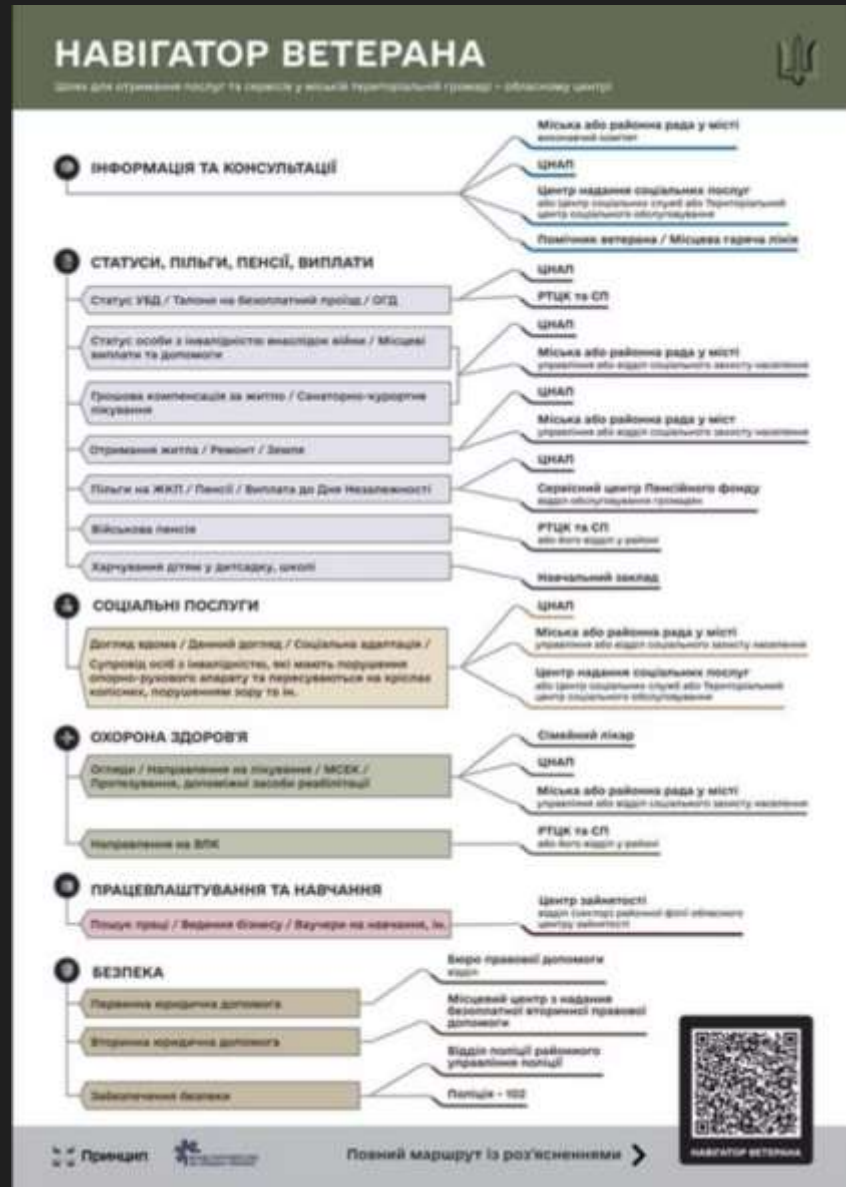


| Зміст   |    |
|---|----|
| Старостинський округ  | 4  |
| Оформлення статусів, пільг, гарантій, пенсій та виплат        | 4  |
| а. Отримання статусу УБД                                      | 5  |
| б. Отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни     | 5  |
| в. Отримати дані з Єдиного державного реєстру ветеранів війни | 6  |
| г. Оформлення пільг   | 6  |
| Житлово-комунальні послуги                                    | 6  |
| Пільговий проїзд  | 6  |
| Житло   | 6  |
| Путівки   | 7  |
| Земельна ділянка  | 7  |
| Харчування для дітей  | 7  |
| д. Пенсія   | 7  |
| е. Грошова допомога   | 8  |
| Соціальні послуги   | 9  |
| Охорона здоров'я  | 10 |
| Направлення на МСЕК   | 10 |
| Проходження ВЛК   | 11 |
| Протезування, допоміжні засоби реабілітації                   | 11 |
| Працевлаштування та навчання                                  | 12 |
| Безпека   | 13 |
| Юридичні консультації   | 13 |
| Поліція   | 13 |
| Ветеранські програми у громадах та допомога організацій       | 14 |
| Корисні контакти в Україні                                    | 14 |



# Два формати Сервісного навігатора

## 2) Плакати з візуалізованим маршрутом



# Процес створення Сервісного навігатора

1. Почали з ідеї маршрутизації гарантій і послуг
2. Виявили значну різноманітність громад
3. Зібрали великий масив даних та проаналізували закономірності
4. Визначили типи громад
5. Побудували уніфіковані маршрути для кожного типу

# Джерела інформації для Сервісного навігатора

- попереднє дослідження на офіційних вебсайтах громад
- запити на публічну інформацію до органів місцевого самоврядування
- спілкування з представниками громад
- інтерв'ю з експертами

# Структура Сервісного навігатора

1. Отримання інформації та консультації

2. Оформлення статусів, пільг, гарантій, пенсій та виплат:

- отримання статусу УБД
- отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни
- отримати дані з реєстру ветеранів війни
- оформлення пільг
- пенсія
- одноразова грошова допомога

3. Соціальні послуги

4. Охорона здоров'я:

- направлення на МСЕК
- проходження ВЛК
- протезування, допоможінці засоби реабілітації

5. Працевлаштування та навчання

6. Безпека:

- юридичні консультації
- поліція

# У структурі дизайну Навігаторів ми спиралися на:

- класифікацію територіальних громад за типами: сільські та селищні, старостинський округ, міські громади, місто обласного значення
- шляхи взаємодії ветерана з державою та місцевими органами у кожному типі громади

# Домашнє завдання

- Розробити Сервісний навігатор для своєї громади у форматах довідника та схеми.
- Колеги з однієї громади – об'єднуються в групу й презентують разом.

# План виконання домашнього завдання

1. **Орієнтир:** Сервісний [навігатор](#) Принципу
2. **Пошук інформації про наявні гарантії:** офіційний сайт громади; сторінки громади у соцмережах; регіональні програми підтримки
3. **Збір даних про механізм отримання:** знайти контакти відповідальних органів; визначити алгоритм отримання кожної гарантії у своїй громаді
4. **Запит на інформацію (строк розгляду – 5 робочих днів!):**
  - якщо певні дані відсутні
  - для перевірки знайденої інформації
  - додатково запитати про місцеві та регіональні програми підтримки ветеранів (умови, контакти, порядок звернення)
5. **Оформлення довідника:** узагальнити інформацію у єдиний, логічний і стислий документ за структурою Сервісного навігатора.

**ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!**



**Принцип**



# НАВІГАТОР ВЕТЕРАНА

Сільська та селищна  
територіальні громади

**ОФОРМЛЕННЯ СТАТУСІВ, ПІЛЬГ ТА ВИПЛАТ**

**СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ**

**ОХОРОНА ЗДОРОВ'Я**

**ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ**

**БЕЗПЕКА**

**ВЕТЕРАНСЬКІ ПРОГРАМИ**

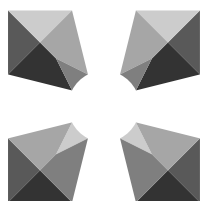


Принцип  
правозахисний центр  
для військовослужбовців



ФОНД ПАРТНЕРСТВО  
ЗА СИЛЬНУ УКРАЇНУ

Ми розробили типову схему надавачів послуг. Проте у кожній громаді вона може мати інші варіації в деяких пунктах. Радимо за можливості уточнювати у відповідальних працівників орган, до якого варто звернутися.



**Принцип**

Правозахисний центр для військовослужбовців «Принцип» – це громадська організація, заснована у 2023 році для правового захисту військових, ветеранів та їхніх родин

 [fb.com/pryncypua](https://fb.com/pryncypua)

 [pryncyp.ua](https://pryncyp.ua)

 [pryncyp\\_ua](https://twitter.com/pryncyp_ua)



Фонд “Партнерство за сильну Україну” (ФПСУ) – це донорська програма, що фінансується урядами Великої Британії, Канади, Нідерландів, Сполучених Штатів Америки, Фінляндії, Швейцарії, Швеції та Естонії. За спільної підтримки уряду України та урядів-партнерів Фонд реалізує проекти, в першу чергу, на деокупованих і прифронтових територіях, спрямовані на посилення стійкості України перед лицем російської агресії.

Метою ФПСУ є зміцнення спроможності українського уряду надавати місцевим громадам критично важливу підтримку в співпраці з громадянським суспільством, ЗМІ та приватним сектором.

Довідник був підготовлений за підтримки Фонду “Партнерство за сильну Україну”. Зміст довідника є винятковою відповідальністю ГО “Правозахисний центр “Принцип” і не обов’язково відображає позицію Фонду та/або його фінансових партнерів.

# Зміст

|  |           |
|--|-----------|
| Сільська та селищна територіальні громади .....                      | 4         |
| <b>Оформлення статусів, пільг, гарантій, пенсій та виплат .....</b>  | <b>4</b>  |
| а. Отримання статусу УБД .....                                       | 5         |
| б. Отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни .....      | 6         |
| в. Отримати дані з Єдиного державного реєстру ветеранів війни .....  | 6         |
| г. Оформлення пільг .....  | 6         |
| Житлово-комунальні послуги .....                                     | 6         |
| Пільговий проїзд .....   | 6         |
| Житло .....  | 7         |
| Путівки .....  | 7         |
| Земельна ділянка .....   | 7         |
| Харчування для дітей .....   | 8         |
| д. Пенсія .....  | 8         |
| е. Грошова допомога .....  | 8         |
| <b>Соціальні послуги .....</b>                                       | <b>9</b>  |
| <b>Охорона здоров'я .....</b>  | <b>10</b> |
| Направлення на МСЕК .....  | 11        |
| Проходження ВЛК .....  | 11        |
| Протезування, допоміжні засоби реабілітації .....                    | 11        |
| Психологічна допомога .....  | 11        |
| <b>Працевлаштування та навчання .....</b>                            | <b>12</b> |
| <b>Безпека .....</b>   | <b>13</b> |
| Юридичні консультації .....  | 13        |
| <b>Поліція .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>Ветеранські програми у громадах та допомога організацій .....</b> | <b>14</b> |
| Корисні контакти в Україні .....                                     | 14        |

## Сільська та селищна територіальні громади

У центрі сільської та селищної територіальної громади, як правило, діють та взаємодіють з ветераном такі органи та установи: місцева рада (сільська або селищна), до складу виконавчого комітету якої входить відділ соціального захисту населення сільської (селищної) ради, інші відділи виконавчого комітету сільської (селищної) ради (земельний, гуманітарний, освітній тощо), відділ ЦНАП, комунальний заклад – надавач соціальних послуг (Центр надання соціальних послуг або Центр соціальних служб та Територіальний центр соціального обслуговування), дошкільний та шкільний навчальні заклади, а також на території громади діє сімейний лікар та є поліцейський офіцер громади.

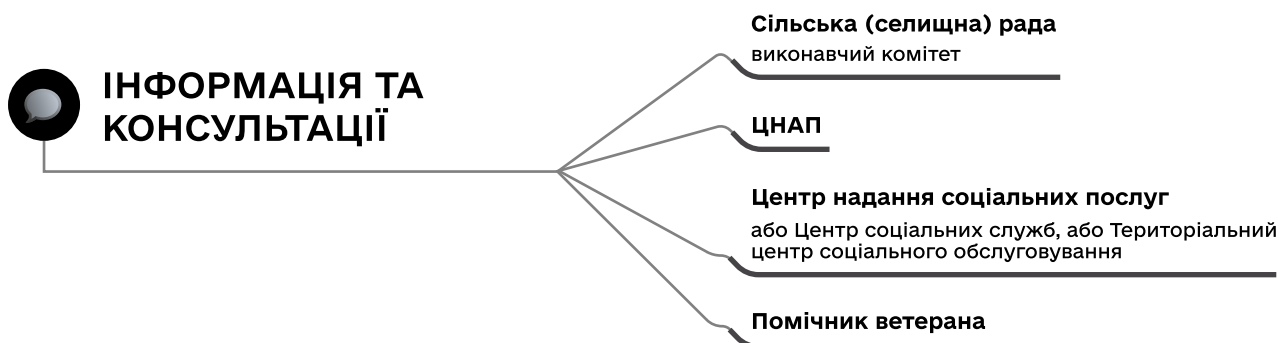
Майже у кожній територіальній громаді розташовуються заклади первинної медичної допомоги (амбулаторії загальної практики сімейної медицини або центри первинної медико-санітарної допомоги). У деяких великих селищних громадах також є багатопрофільні лікарні, які надають вторинну (спеціалізовану) стаціонарну та амбулаторну медичну допомогу.

Також діють відділ районного ТЦК та СП, відділ обслуговування громадян (сервісний центр) Головного управління Пенсійного фонду України, відділ бюро правової допомоги та відділ або сектор районної філії обласного центру зайнятості.

Для отримання інформації та консультації щодо певного питання, переліку необхідних документів чи алгоритму дій ви можете звернутися до:

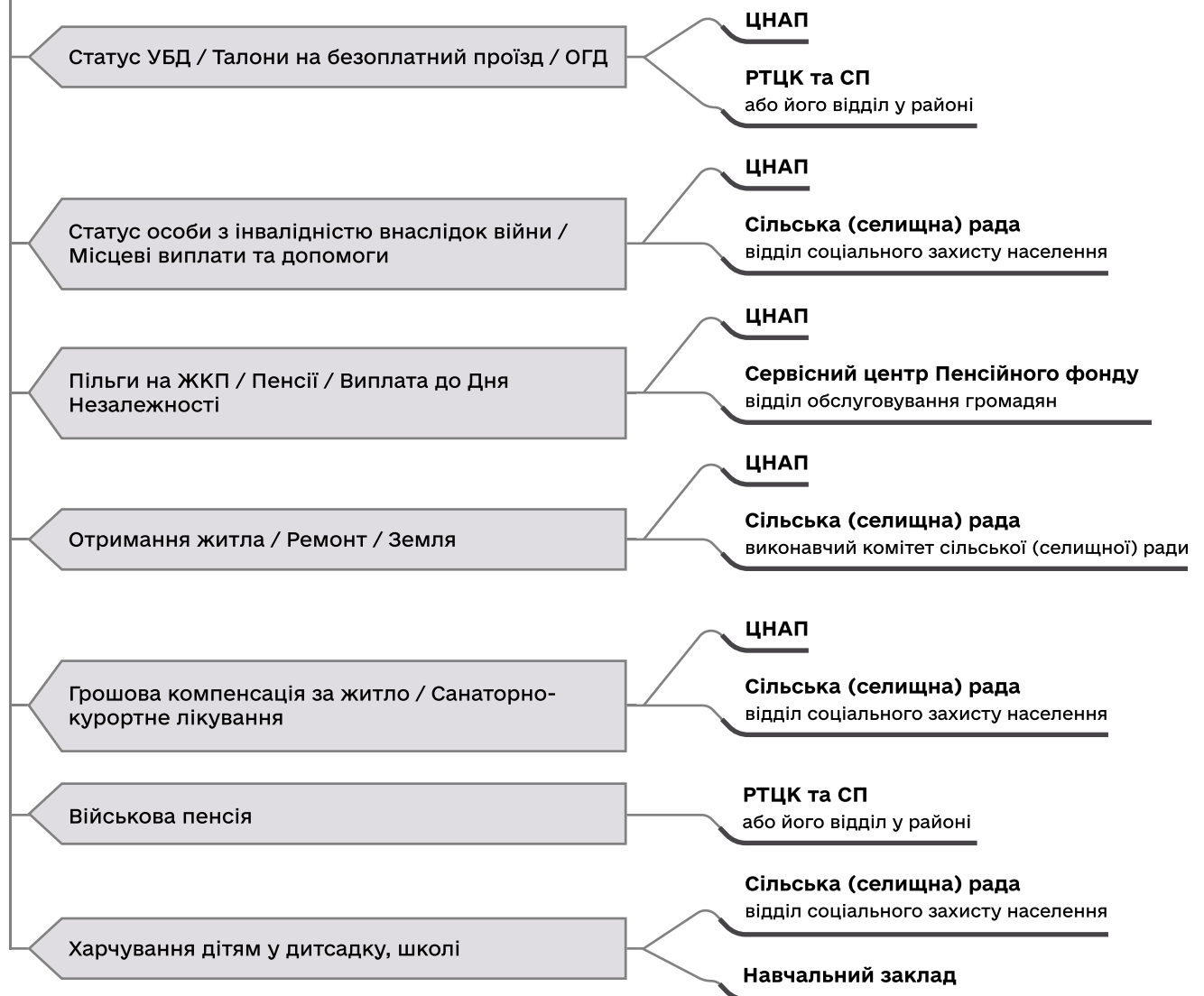
- виконавчого комітету сільської (селищної) ради
- відділу ЦНАП,
- відділу соціального захисту населення сільської (селищної) ради
- до надавача соціальних послуг (Центр надання соціальних послуг, Центр соціальних служб або Територіальний центр соціального обслуговування)
- до помічника ветерана (якщо така посада створена).

## Оформлення статусів, пільг, гарантій, пенсій та виплат





## СТАТУСИ, ПІЛЬГИ, ПЕНСІЇ, ВИПЛАТИ



### а. Отримання статусу УБД

- Зверніться до відділу ЦНАП у центрі територіальної громади

Знайти ЦНАП у вашому регіоні: <https://vulyk.gov.ua/#tsnap-list>

- Самостійно документи можна подати до (відділу) районного ТЦК та СП, який, як правило, розташований у колишньому районному центрі (до реформи місцевого самоврядування 2020 року) або в нинішньому адміністративному центрі району, до якого входить сільська, селищна або міська ТГ. (Відділ) РТЦК та СП може бути і в самому селищі.

Перелік ТЦК та СП: <https://www.mil.gov.ua/kontakti/oblasni-vijskomati.html>

## **б. Отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни**

- Зверніться до відділу ЦНАП.
- Самостійно документи можна подати до відділу соціального захисту населення сільської (селищної) ради.
- Після прийому документів їх передають до Управління соціального захисту населення районної державної адміністрації.

## **в. Отримати дані з Єдиного державного реєстру ветеранів війни**

Є два шляхи:

- звернутися до відділу ЦНАП у центрі громади.
- надіслати письмовий запит поштою до Міністерства ветеранів

## **г. Оформлення пільг**

### **ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ**

Для оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, придбання твердого палива і скрапленого газу ви можете обрати один із цих способів:

1. звернутися до відділу ЦНАП у центрі громади.

Після консультації вам допоможуть сформувати пакет документів і передадуть до Головного управління Пенсійного фонду відповідної області для оформлення пільг.

1. самостійно звернутися до уповноваженого органу – до відділу обслуговування громадян (сервісний центр) ГУ ПФУ. Якщо ви проживаєте в селі, для звернення потрібно, як правило, їхати у колишній районний центр (який був таким до 2020 року). Якщо ветеран проживає у великому селищі, яке до 2020 року було районним центром, то такий ВОГ СЦ буде розташований на його території.

2. оформити пільги в електронній формі через вебпортал або мобільний додаток Пенсійного фонду для [Android](#) та [iOS](#), [Портал Дія](#) або [вебсайт Мінсоцполітики](#).

### **ПІЛЬГОВИЙ ПРОЇЗД**

Отримати талони на пільговий проїзд можна у відділі ЦНАП або (відділі) районному ТЦК та СП разом з видачею паперового посвідчення ветерана.

## **ЖИТЛО**

Щоб стати на квартирний облік та для пільгового отримання житла/ пільгового безоплатного капітального ремонту, потрібно звертатися до відділу ЦНАП або безпосередньо до виконавчого комітету сільської (селищної) ради, розташованого у центрі громади.

Щоб отримати грошову компенсацію за належні для отримання жилі приміщення, слід подати документи до відділу ЦНАП (якщо така послуга передбачена) або самостійно завезти до відділу соціального захисту населення сільської (селищної) ради у центрі громади.

## **ПУТІВКИ**

Щоб отримати путівку на санаторно-курортне лікування або грошову компенсацію замість неї (лише для осіб з інвалідністю внаслідок війни), ви можете:

- звернутися особисто до відділу ЦНАП чи самостійно звернутися у центр громади до відділу соцзахисту сільської (селищної) ради, який передає звернення та пакет документів до Управління соціального захисту населення РДА.

надіслати заяву поштою чи в електронній формі через [сайт до Мінсоцполітики](#).

Питання про надання путівки чи компенсації вирішує Управління соціального захисту населення РДА.

## **ЗЕМЕЛЬНА ДІЛЯНКА**

Для отримання земельної ділянки для індивідуального житлового будівництва, садівництва і городництва зверніться до відділу ЦНАП або шляхом самостійного звернення до виконавчого комітету сільської (селищної) ради у центрі громади.

Зауважимо, що оформлення землі під час воєнного стану неможливе, оскільки це право обмежене.

## **ХАРЧУВАННЯ ДЛЯ ДІТЕЙ**

Діти ветеранів мають право на безплатне харчування у закладах дошкільної та шкільної освіти. Таку пільгу можна оформити, звернувшись до відділу освіти сільської (селищної) ради.

Також у деяких громадах оформлення безплатного харчування відбувається безпосередньо в школі чи садочку – за заявою батьків та долученням до неї підтверджувальних документів про те, що один з батьків військовослужбовець або ветеран.

## д. Пенсія

Для оформлення чи перерахунку цивільної пенсії чи пенсії по інвалідності ви маєте звернутися до відділу ЦНАП, який приймає всі документи та передає їх до Головного управління пенсійного фонду України у відповідній області.

У багатьох сільських та селищних громадах представник ПФУ щомісячно у визначений день проводить прийом жителів громади, де до нього можна звернутися безпосередньо. Для цього потрібно поїхати у визначений день до центру громади. Зазвичай представник ПФУ здійснює прийом у ЦНАПі або в іншому приміщенні сільської (селищної) ради. У селищах, які до 2020 року були райцентрами, діють відділи обслуговування громадян (сервісний центр) Головного управління Пенсійного фонду України, куди ви також можете звернутися для подачі документів напряду самостійно.

Якщо ви маєте право на військову пенсію за вислугу років, то потрібно звернутися до (відділу) районного ТЦК та СП. Якщо ви проживаєте у селі чи селищі, у такому випадку потрібно звернутися до (відділу) районного ТЦК та СП, який зазвичай розташований у колишньому районному центрі (до реформи місцевого самоврядування 2020 року), або в нинішньому адміністративному центрі району, до якого входить сільська або селищна ТГ. ТЦК та СП зазвичай є у селищах, які до 2020 року були райцентрами.

ТЦК передає отримані документи до ГУ ПФУ у відповідній області.

## е. Грошова допомога

Якщо у вас є інвалідність, отримана під час участі у бойових діях, ви маєте право на одноразову грошову допомогу (ОГД) від держави.

Документи необхідно подати до відділу ЦНАП у своїй громаді або самостійно відвезти до (відділу) районного ТЦК та СП, який розташований у колишньому районному центрі (до реформи місцевого самоврядування 2020 року), або в нинішньому адміністративному центрі району, до якого входить сільська або селищна ТГ. У селищах, які до 2020 року були райцентрами, ТЦК та СП, як правило, є у самому селищі.

Для оформлення виплати щорічної разової грошової допомоги (до Дня Незалежності) ви маєте звернутися до відділу ЦНАП, який приймає всі документи та передає їх до Головного управління Пенсійного фонду України у відповідній області.

У багатьох сільських та селищних громадах, де немає такого робочого місця, представник ПФУ щомісячно у визначений день проводить прийом жителів громади, під час якого до нього можна звернутися безпосередньо. Для цього потрібно поїхати у визначений день до центру громади. Як правило, представник ПФУ здійснює прийом у ЦНАП або в іншому приміщенні сільської (селищної ради). У великих селищах,

які до 2020 року були райцентрами, на території діють відділи обслуговування громадян (сервісний центр) Головного управління Пенсійного фонду України, куди ви також можете звернутися для подачі документів напряду самостійно.

Місцеві виплати ветеранам та його родині (якщо такі передбачені), а саме: матеріальна допомога, допомога на оздоровлення, виплата пораненим на лікування, на поховання сім'ї загиблого, на встановлення пам'ятника, а також допомога сім'ям загиблих військовослужбовців, родин військовополонених та безвісти зниклих, – здійснюються у відділі соціального захисту населення сільської (селищної) ради. Також подати документи на таку виплату можна через відділ ЦНАП.

## Соціальні послуги



### СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Догляд вдома / Денний догляд / Соціальна адаптація

Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушенням зору та ін.

ЦНАП

Сільська (селищна) рада  
відділ соціального захисту населення

Центр соціальних служб або  
Територіальний центр соціального  
обслуговування

Існує 18 базових послуг, які мають надаватися у вашій громаді.

Серед них:

- догляд вдома,
- денний догляд;
- соціальна адаптація;
- екстрене (кризове) втручання; консультування;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою мовою;
- інші.

Повний перелік на сайті Верховної Ради:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Фінансування соціальних послуг формується щорічно. Тому важливо, надсилати звернення до відповідних органів із проханнями їх профінансувати, у випадку, якщо вони не оплачені. Це допоможе вплинути на формування видатків і дофінансування.

Надання забезпечується сільською (селищною) радою, а безпосереднє надання таких послуг здійснює надавач соціальної послуги – Центр надання соціальних послуг, Центр соціальних служб або Територіальний центр соціального обслуговування. Можуть створюватись також інші комунальні установи для надання соціальних послуг.

Звернутися для отримання соціальних послуг можна до відділу соціального захисту населення сільської (селищної) ради в центрі громади, до відділу ЦНАП або безпосередньо до Центру надання соціальних послуг, Центру соціальних служб або Територіального центру соціального обслуговування (надавачі соціальних послуг), які є у центрі громади

## Охорона здоров'я

З переліком медичних послуг, які ви можете отримати в медичних закладах безоплатно, можна ознайомитися за посиланням на сайті "Принципу": <https://www.pryncyp.com/#materials>



Перш за все ви маєте звернутися до свого сімейного лікаря, який надає первинну допомогу. У селах та селищах лікарі діють у місцевій амбулаторії загальної практики сімейної медицини або центрі первинної медико-санітарної допомоги, якщо такі утворені на території. Якщо особі необхідна більш спеціалізована допомога, сімейний лікар видає направлення до лікувального закладу вторинного рівня. Така лікарня зазвичай є у районному центрі або у сусідній територіальній громаді (як правило, колишній райцентр), або в обласному центрі, якщо випадок серйозний. У деяких великих селищних громадах є багатопрофільні лікарні, які надають вторинну (спеціалізовану) стаціонарну та амбулаторну медичну допомогу.

Спочатку вам потрібно укласти декларацію з сімейним лікарем, якщо ви ще цього не зробили. Для цього скористайтесь сайтом НСЗУ. Там можна переглянути, які лікувальні заклади доступні у вашому населеному пункті, та їхні контакти. Там само є перелік лікарів, з якими можна укласти декларацію.

Знайти сімейного лікаря можна за посиланням на сайті Національної служби здоров'я України: <https://edata.e-health.gov.ua/e-data/dashboard/pmd-map>

## НАПРАВЛЕННЯ НА МСЕК

Для отримання направлення на МСЕК для оформлення інвалідності ви маєте звернутися до сімейного лікаря, який видає таке направлення у відповідний заклад охорони здоров'я для проходження комісії.

Якщо ви проживаєте у селі чи селищі, для проходження МСЕК потрібно буде їхати у заклад охорони здоров'я, який вказаний в направленні – він, як правило, є у найближчому великому місті: часто це нинішній центр району або обласний центр.

## ПРОХОДЖЕННЯ ВЛК

Для того, щоб пройти ВЛК, необхідно звернутися до (відділу) районного ТЦК та СП, який зазвичай є у колишньому районному центрі (до реформи місцевого самоврядування 2020 року), або в нинішньому адміністративному центрі району, до якого входить сільська або селищна ТГ. Він видасть направлення у відповідний заклад охорони здоров'я.

## ПРОТЕЗУВАННЯ, ДОПОМІЖНІ ЗАСОБИ РЕАБІЛІТАЦІЇ

Якщо ви потребуєте забезпечення протезом або допоміжним засобом реабілітації, подати заяву та пакет документів можна кількома способами:

- Через відділ ЦНАП, який передає документи до органу соцзахисту;
- До відділу соціального захисту населення сільської (селищної) ради;
- Через Електронний кабінет особи з інвалідністю (Сайт-<https://t.ly/b5-Y9>. Має додатково бути Кваліфікований електронний підпис, деталі як отримати - на сайті <https://t.ly/otJyQ> );
- Через Портал Дія

## ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Для того, щоб отримати психологічну допомогу (за наявності такої послуги в громаді), вам необхідно звернутися або до відділу ЦНАП, або до відділу соціального захисту населення сільської (селищної) ради, або безпосередньо до надавача соціальних послуг (Центр надання соціальних послуг, Центр соціальних служб або Територіальний центр соціального обслуговування).

# Працевлаштування та навчання



## ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ

Пошук праці / Ведення бізнесу / Ваучери на навчання, ін.

Центр зайнятості  
відділ (сектор) районної філії  
обласного центру зайнятості

Якщо ви шукаєте роботу, ви можете звернутися до центру зайнятості. У сільській та малій селищній ТГ відділів центру зайнятості, як правило, немає, а тому у цьому випадку можна звернутися до сільської (селищної) ради й дізнатися про можливості для працевлаштування.

Місцева рада після надання консультації також може скерувати до

колишнього районного центру у відповідний відділ або сектор районної філії обласного центру зайнятості, який надає послуги та допомогу у пошуку роботи та працевлаштування.

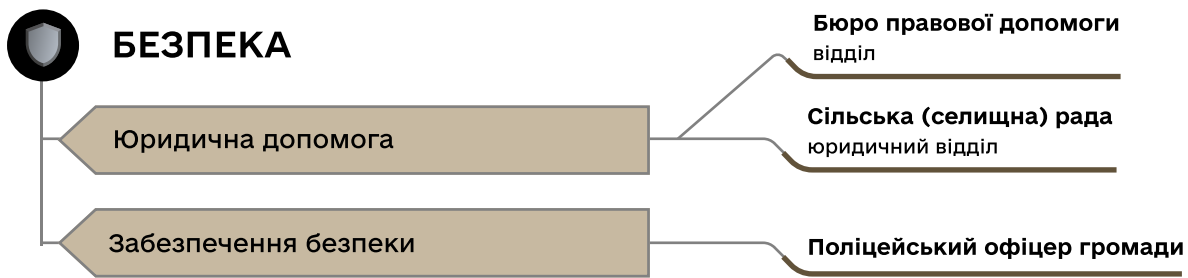
Також можна самостійно звернутися до колишнього районного центру у відповідний відділ або сектор районної філії обласного центру зайнятості, який надає послуги та допомогу у пошуку роботи та працевлаштування. У великому селищі (яке до 2020 року було райцентром) відділ або сектор районної філії обласного центру зайнятості є у самому селищі.

Для отримання ваучера на навчання (підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації) заповніть заявку онлайн на платформі [voucher.dcz.gov.ua](https://voucher.dcz.gov.ua) або зверніться особисто до відділу чи сектору районної філії обласного центру зайнятості (зазвичай у колишньому районному центрі).

Окрім цього, подати заявку на грант для ветеранів та членів їх сімей для створення або розвитку ветеранського бізнесу можна через Дію: <https://diia.gov.ua/services/grant-dlya-veteraniv-ta-chleniv-yihnih-simej>

Контакти центрів зайнятості: <https://www.dcz.gov.ua/regioncz/contact?filter=UA-05>

# Безпека



## ЮРИДИЧНІ КОНСУЛЬТАЦІЇ

Для отримання безоплатної юридичної консультації або юридичної допомоги вам потрібно звернутися до відділу бюро правової допомоги, який зазвичай розташований у сусідній ТГ – у колишньому районному центрі, або в нинішньому адміністративному центрі району, до якого входить сільська ТГ.

У деяких громадах діє система періодичних прийомів – раз на деякий час у визначений день представник БПД приїжджає до села, яке є центром громади, та приймає мешканців. Якщо селище велике (до 2020 року було райцентром), то для отримання безоплатної юридичної консультації або юридичної допомоги потрібно звернутися до відділу бюро правової допомоги в селищі. Також у певних випадках консультацію та первинну допомогу можна отримати у юридичному відділі сільської (селищної) ради.

**Контакти відділів безоплатної юридичної допомоги на сайті БПД:**

<https://legalaid.gov.ua/kliyantam/poshuk-najblyzhchogo-tsentru-ta-dystantsijnyh-punktiv/>

## Поліція

У сільській та селищній територіальній громаді є поліцейський офіцер громади (колишні дільничні). До нього можна звертатися щодо кримінальних, адміністративних правопорушень або подій, він уповноважений вживати заходів для запобігання та припинення насильства в сім'ї, вести провадження у справах про адміністративні правопорушення тощо.

# Ветеранські програми у громадах та допомога організацій

Чимало громад в Україні вже заснували та розвивають ветеранські простори, де можна отримати інформацію, яка стосується потреб ветерана чи його родини, а також додаткові послуги. Інформацію про такі простори ви можете отримати у відповідній місцевій раді. Крім того, у вашому населеному пункті можуть існувати локальні громадські організації та благодійні фонди, які можуть надати необхідну підтримку.

## КОРИСНІ КОНТАКТИ В УКРАЇНІ

Правовий навігатор від “Принцип”, де є вся необхідна юридична інформація

[navigator.pryncyp.com](http://navigator.pryncyp.com)

розділ “Військові з пораненнями” та “Ветерани”

Чат-бот “Принципу” з безоплатними консультаціями юристів для поранених ветеранів



@pryncyp\_bot

Консультації юристів від ГО “Юридична сотня”



0 800 308 100

Психологічна і юридична допомога від Мобільного офісу Veteran Hub



067 348 28 68

Психологічна підтримка ветеранів та їхніх родин від ГО “Вільний вибір”



063 646 49 91



# Навігатор ветерана

Сільська та селищна  
територіальні громади

ОФОРМЛЕННЯ СТАТУСІВ, ПІЛЬГ ТА ВИПЛАТ

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

ОХОРОНА ЗДОРОВ'Я

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ

БЕЗПЕКА

ВЕТЕРАНСЬКІ ПРОГРАМИ



Принцип  
правозахисний центр  
для військовослужбовців



ФОНД ПАРТНЕРСТВО  
ЗА СИЛЬНУ УКРАЇНУ