ЗАТВЕРДЖЕНО

 Наказ директора Центру соціальних служб

 Покровської міської ради

 Дніпропетровської області

 від «21» липня 2023р. № \_\_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕННЯ

про Сервісний офіс у справах ветеранів при

Центрі соціальних служб

Покровської міської ради Дніпропетровської області

 м.Покров

 2023

1. Сервісний офіс у справах ветеранів (далі – Сервісний офіс) є структурним підрозділом Центру соціальних служб Покровської міської ради Дніпропетровської області (далі – Центр), який утворено з метою надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною; членів сімей ветеранів війни, членів сімей осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України; військовослужбовців, які брали безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави, та були звільнені з військової служби, зокрема демобілізовані у визначеному законодавству порядку;

2. Сервісний офіс у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, наказами Мінветеранів, іншими нормативно-правовими актами у сферах соціального та правового захисту ветеранів війни та членів їхніх сімей, наказами директора Центру, а також цим Положенням.

3. Сервісний офіс входить до структури Центру, яка затверджується рішенням виконавчого комітету Покровської міської ради.

4. Положення про Сервісний офіс та посадові інструкції заступника директора-начальника відділу, на якого покладені функціональні обов’язки керівника Сервісного офісу та фахівця із соціальної роботи, на якого покладені функціональні обов’язки помічника ветерана розробляються та затверджуються директором Центру.

5. Сервісний офіс надає соціальну послугу на безоплатній основі з урахуванням таких принципів:

територіальної доступності - надання якісної та оперативної послуги в межах території територіальної громади, де проживає ветеран;

інформаційної доступності - поширення повної та достовірної інформації про форми надання послуги;

індивідуального підходу - гідне ставлення до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей ветеранів;

дотримання конфіденційності - етичне, шанобливе, емпатійне спілкування та комунікація з ветеранами і недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них;

“рівний - рівному” - послуга надається ветерану помічником ветерана, який має схожий життєвий досвід.

6. Основними завданнями Сервісного офісу є:

 участь в організації заходів із забезпечення реалізації переходу від військової служби до цивільного життя;

моніторинг потреб ветеранів, проведений за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;

забезпечення працевлаштування помічників ветерана згідно з трудовим законодавством;

координація роботи та контроль за виконанням помічниками ветерана відповідних завдань і здійснення заходів;

облік наданих помічниками ветерана послуг;

інформування структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) про надані послуги в порядку, визначеному Мінветеранів;

формування пропозицій із удосконалення надання послуг ветеранам, зокрема за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;

розгляд в установленому законодавством порядку звернень громадян та громадських об’єднань щодо роботи помічників ветерана;

адміністрування процесу збору інформації, проектування і експлуатації баз даних засобами інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів з урахуванням поточних і перспективних потреб ветеранів;

комунікація та взаємодія із громадськими організаціями та іншими об’єднаннями ветеранів війни щодо формування рекомендацій до удосконалення організації роботи помічників ветерана;

забезпечення взаємодії помічників ветерана з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами як суб’єктами реалізації регіональної політики;

взаємодія з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;

моніторинг стану і тенденцій розвитку на регіональному рівні завдань, покладених на Мінветеранів, та надання відповідних пропозицій;

поширення інформації та надання консультацій щодо державних і місцевих програм підтримки ветеранів;

аналіз та узагальнення потреб ветеранів, інформування обласних держадміністрацій (військових адміністрацій), Мінветеранів про рівень задоволеності таких потреб;

опрацювання знеособлених відомостей, що зберігаються в інформаційно-комунікаційних системах Мінветеранів, здійснення заходів з їх аналітичного узагальнення;

забезпечення помічника ветерана методичною літературою (методичними рекомендаціями, зразками оформлення документів);

виконання інших завдань, визначених положенням (статутом) сервісного офісу з урахуванням рекомендацій Мінветеранів.

7. Сервісний офіс очолює заступник директора-начальник відділу, на якого покладено функціональні обов’язки керівника Сервісного офісу та який призначається на посаду або звільняється з посади в установленому порядку директором Центру.

8. Заступник директора-начальник відділу:

створює умови та забезпечує діяльність Сервісного офісу;

налагоджує комунікацію та взаємодію із суб’єктами надання публічних (електронних публічних) послуг;

подає пропозиції директору Центру щодо призначення та звільнення фахівця із соціальної роботи, на якого покладено функціональні обов’язки помічника ветерана в установленому трудовим законодавством порядку;

проводить моніторинг якості надання послуг помічниками ветерана;

представляє інтереси сервісного офісу в органах місцевого самоврядування, взаємодіє з іншими учасниками експериментального проекту.

9. Фахівець із соціальної роботи (помічник ветерана) – фахівець із супроводу ветерана, який здійснює підтримку переходу від військової служби до цивільного життя.

Фахівець із соціальної роботи (помічник ветерана) надає послугу не більше ніж 100 ветеранам.

Послуга надається проактивно або на запит ветерана до помічника ветерана шляхом:

участі у визначенні, зокрема із використанням інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів (за наявності), проблемних питань ветерана, які потребують вирішення;

інформування ветерана про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів;

консультування щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг;

забезпечення налагодження комунікації між ветеранами та суб’єктами надання публічних (електронних публічних) послуг, участі в опрацюванні інформації про ступінь задоволення якістю надання публічних (електронних публічних) послуг, формування пропозицій щодо удосконалення якості їх надання;

формування пропозицій щодо удосконалення можливостей територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів, активного долучення ветеранів до життя територіальної громади, використання їх потенціалу для розвитку територіальної громади, регіону та суспільства в цілому.

10. Працівники Сервісного офісу несуть персональну відповідальність за порушення трудової дисципліни та нормативно – правових актів, відповідно до норм чинного законодавства.

11. Діяльність Сервісного офісу фінансується за рахунок коштів Центру.

12. Це Положення набирає чинності з моменту його затвердження наказом директора Центру. Зміни та доповнення до Положення вносяться в порядку, визначеному чинним законодавством України.

Директор ЦСС ПМР ДО Ганна ЗАРУБІНА