

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ КУ «Центр соціальних служб  
Чорноморської міської ради Одеського  
району Одеської області»  
від 25.11.2024 № 38

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про службу «Ветеранський простір Чорноморська»**  
комунальної установи «Центр соціальних служб Чорноморської міської ради  
Одеського району Одеської області»

**I. Загальні положення**

1.1. «Ветеранський простір Чорноморська» комунальної установи «Центр соціальних служб Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області» (далі — Ветеранський простір), як осередок, створено на базі комунальної установи «Центр соціальних служб Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області» (далі - Центр) та функціонує в якості комунікаційного майданчика між органом місцевого самоврядування, організаціями громадянського суспільства та іншими особами, які готові надавати допомогу ветеранам війни, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб, постраждалим учасникам Революції Гідності, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

1.2. Діяльність Ветеранського простору будується на загальних принципах поваги до прав людини та верховенства права, законності, конфіденційності, уникнення конфлікту інтересів, пріоритету інтересів осіб, заборони дискримінації за віком, статтю, віросповіданням, політичними поглядами тощо, компетентності та добросовісності під час надання допомоги.

1.3. Основними напрямками діяльності Ветеранського простору є:

- інформаційно-консультаційна та соціальна підтримка відвідувачів простору;
- надання психологічної допомоги відвідувачам простору;
- надання правничої допомоги відвідувачам простору;
- здійснення професійної адаптації відвідувачів простору, включаючи розвиток навичок цифрової грамотності;
- організація дозвілля та активного відпочинку відвідувачів простору.

1.4. Завданнями простору є:

- створення умов для надання інформаційно-консультаційної та соціальної підтримки, психологічної допомоги, фізкультурно-спортивної реабілітації та професійної адаптації;
- забезпечення обміну досвідом та впровадження нових технік, інструментів підтримки та допомоги;

- організація дозвілля;
- проведення інформаційно-просвітницької роботи;
- сприяння утвердженню української національної та громадянської ідентичності, загальнолюдських і національних цінностей;
- створення умов для саморозвитку, самовдосконалення і самоствердження;
- організація заходів з відзначення святкових, пам'ятних та історичних дат, пов'язаних із вшануванням ветеранів війни.

1.5. Принципами діяльності Ветеранського простору є:

- безоплатність;
- доступність;
- професіоналізм;
- впровадження принципу «рівний рівному», «ветеран для ветерана» ;
- комплексність у вирішенні проблем;
- функціонування за принципом «єдиного вікна» ;
- ефективна координація з партнерами.

1.6. Ветеранський простір провадить свою діяльність за адресою: вул. Віталія Шума, 21-251-С, м. Чорноморськ, Одеський район, Одеська область і передбачає наступні зони:

1) зона індивідуальної роботи - для проведення індивідуальних тренінгів, навчань з малими групами, індивідуальних консультацій;

2) переговорна/тренінгова зона - для проведення групових тренінгів, інституційних зустрічей та нарад;

3) зона «кухонних розмов» - для неформального спілкування;

4) дитячий простір - для забезпечення дозвілля дітей.

Приміщення Ветеранського простору має відповідати санітарним нормам та вимогам правил пожежної безпеки, а також вимогам стосовно доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з державними будівельними нормами, правилами і стандартами. Приміщення Ветеранського простору має бути забезпечено необхідними меблями, побутовими приладами, інтернет-зв'язком, системою водопостачання, санвузлом.

1.7. Уповноваженою особою Ветеранського простору є Керівник, який здійснює документування роботи простору.

1.8. Працівники, які надають послуги у Ветеранському просторі повинні мати фаховий рівень для надання послуг за визначеними напрямками діяльності.

Ветеранський простір, за потреби, може залучати інших фахівців, напрям діяльності яких відповідає видам послуг, які надаються Ветеранським простором, за умови, що вони мають фаховий рівень.

## II. Надання допомоги на базі Ветеранського простору

### 2.1. Психологічна допомога

2.1.1. Надання психологічної допомоги передбачає залучення фахівців, які пройшли необхідне навчання. Фахівець Ветеранського простору, що веде прийом, у межах своєї компетенції вивчає проблему отримувача послуг та вживає відповідних заходів. Якщо проблема не належить до компетенції працівника, він залучає фахівця, що веде відповідний напрямок роботи, або перенаправляє особу до відповідного компетентного органу або підприємства, установи, організації, з якими співпрацює Ветеранський простір.

2.1.2. На базі Ветеранського простору може надаватися психологічна допомога у вигляді психологічної реабілітації, включаючи: психологічну просвіту та інформування, психологічне консультування, психологічну підтримку і супровід, групову роботу. Психологічна просвіта та інформування - інформування особи для формування розуміння закономірностей функціонування людської психіки, поведінки людей в екстремальних умовах, формування навичок і способів управління можливостями власної психіки, надання самопомоги та першої психологічної допомоги іншим особам, а також готовності та бажання отримувати професійну психологічну допомогу в разі потреби. Психологічне консультування - комплекс заходів, які здійснюються психологом і спрямовані на надання отримувачу послуг інформації з психологічних питань, емоційної підтримки, допомоги у прийнятті усвідомлених рішень та оцінці власних психологічних ресурсів для зміни поведінки, на розвиток відповідальності за власну поведінку, самосвідомості та зміну ставлення до проблеми, підвищення стресостійкості та психологічної культури. Психологічна підтримка і супроводження - система соціально-психологічних методів, застосування яких сприяє соціально-професійному самовизначенню особистості в ході відновлення її здібностей, ціннісних орієнтирів і самосвідомості, підвищенню її конкурентоспроможності та адаптованості, подоланню стресових та інших життєвих ситуацій і запобіганню виникненню психологічних кризових станів. Групова робота - проведення психологічних тренінгів, інтерв'ю, занять із психологічної просвіти (та інформування, груп підтримки із застосуванням стандартизованих процедур, спрямованих на саморозкриття учасників таких груп), актуалізацію наявного досвіду і пошук шляхів розв'язання власних психологічних проблем, формування навичок самопізнання та саморозвитку, опанування нових комунікативних і поведінкових стратегій. Види послуг із психологічної реабілітації визначаються за результатами психологічної діагностики, з урахуванням індивідуальних потреб осіб.

2.1.3. Психологічна допомога здебільшого може надаватися на базі Ветеранського простору психологом за визначеним графіком. Також на

громадських засадах можуть залучатися фахівці інших установ та закладів громади, які мають відповідну освіту та пройшли навчання для роботи з категоріями осіб, які можуть звертатися до Ветеранського простору.

2.1.4. У разі необхідності застосування методів психологічного і психотерапевтичного впливу з метою діагностики, лікування, профілактики, реабілітації розладів психіки і поведінки, кризових станів, соматичних розладів, у походженні яких провідним чинником є психологічний, корекції психічного стану людини, її особистості, особи мають бути направлені до закладів охорони здоров'я, що мають відповідні психотерапевтичні кабінети, відділення, центри.

2.1.5. Психологічна допомога може надаватися в індивідуальній та груповій формі.

## 2.2. Правова допомога

2.2.1. На базі Ветеранського простору може надаватися правова допомога, що передбачає надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, складення заяв, скарг, надання особі допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації, що спрямоване на забезпечення реалізації прав і свобод осіб, які звертаються до Ветеранського простору, захисту цих прав і свобод, їх відновлення у разі порушення.

2.3. Проведення заходів для підвищення професійного рівня та профорієнтації, інформування про пріоритетні умови у громаді для створення і розвитку бізнесу ветеранами та їх сім'ями проводиться шляхом залучення фахівців Центру зайнятості.

2.4. Заняття спортом та фізкультурно-спортивна реабілітація на базі спортивного комплексу «Юність» проводяться із залученням відповідних ресурсів Чорноморської міської територіальної громади Одеського району Одеської області.

## 2.5. Організація дозвілля для учасників Ветеранського простору

2.5.1. Для організації дозвілля розробляється план заходів із безпосереднім залученням закладів громади.

2.5.2. До участі в організованих патріотичних, військово-патріотичних, інформаційно-просвітницьких, мистецьких, культурно-масових, фізкультурних і спортивних заходах залучаються учасники бойових дій, ветерани війни, волонтери; участь у таких заходах заздалегідь обговорюється із запрошеними: враховуються їх ініціатива, бажання та фізичний стан.

2.5.3. Представниками Ветеранського простору організовується час дозвілля дітей, які завітали разом з дорослими для отримання послуг.

## 2.6. Організація роботи мобільних груп допомоги

2.6.1. Ветеранський простір може організовувати мобільні групи для надання психологічної і правової допомоги особам, які не мають можливості відвідати Ветеранський простір, зокрема, які живуть у віддалених населених пунктах громади. Можливе виїзне проведення як індивідуальних, так і групових консультацій. До складу мобільних груп допомоги входять особи, які надають психологічну та правову допомогу.

2.6.2. Для ефективної організації роботи мобільних груп забезпечується координація з органами місцевого самоврядування. Мобільні виїзди мають здійснюватися відповідно до затвердженого графіка.

### III. Облік роботи з отримувачами послуг

3.1. З метою формування єдиного підходу до організації документування роботи з отримувачами послуг Ветеранського простору та регулювання організаційно процедурних питань щодо формування його звітності визначається порядок обліку роботи з отримувачами послуг.

3.2. Облік загальної чисельності отримувачів послуг проводиться на основі кількості відвідувачів Ветеранського простору.

3.3. Одиницею обліку рахується одне звернення (відвідування), зареєстроване у облікових документах або єдиній базі даних. Одиницею обліку учасників групового і масового заходу рахується особа, яка присутня на заході.

3.4. Одиницею обліку заходу рахується один захід - тренінг, семінар, конференція тощо. Захід комплексного характеру, що включає в себе проведення різних форм (наприклад, семінар і майстер-клас) рахується як один захід. При проведенні циклів заходів (групи самопомоги, тижневики, декадникі, місячники) враховується кожен захід, що входить до циклу. Відвідування масових заходів враховується в загальне число відвідування.

3.5. Основне призначення документів з обліку роботи з отримувачами послуг полягає в сумарному вираженні соціальної, правової, психологічної допомоги отримувачам послуг, проведення фізкультурно-спортивної реабілітації фахівцями Ветеранського простору за один робочий день, місяць, квартал, рік.

Форми обліку роботи з отримувачами послуг фіксуються в журналі обліку роботи Ветеранського простору.

У разі звернення до Ветеранського простору за консультацією за допомогою засобів телефонного зв'язку, відповідна консультація фіксується фахівцем, який надавав консультацію, у журналах обліку роботи із зазначенням «телефонна консультація». До журналу вноситься інформація лише про надані консультації. Якщо звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку є не суттєвим або порушені питання не належать до компетенції Ветеранського простору, інформація про таке звернення до журналу не вноситься.

3.6. Звітність Ветеранського простору про роботу з отримувачами послуг формується на підставі даних, які містяться у документах з обліку роботи з отримувачами послуг.

3.7. Ветеранський простір в обов'язковому порядку зберігає відповідні облікові документи про роботу з отримувачами послуг для надання інформації і використання в інших цілях, які не суперечать чинному законодавству.

3.8. Відповідальність за облік, організацію роботи з отримувачами послуг, а також збереження документів з обліку отримувачів послуг несе керівник Ветеранського простору.

3.9. Фахівці Ветеранського простору несуть відповідальність за збереження відомостей, зокрема персональних даних, що містяться у документах з обліку роботи з отримувачами послуг, згідно з чинним законодавством.

3.10. Для отримання скарг, пропозицій, відгуків та зауважень забезпечується ведення відповідного журналу для відвідувачів. Особи, які звертаються до Ветеранського простору, можуть залишати записи, що повинні розглядатися адміністрацією та враховуватися в роботі.

3.11. Діяльність Ветеранського простору висвітлюється на офіційному сайті Чорноморської міської ради в окремій рубриці.

#### IV. Прикінцеві положення

4.1. Припинення діяльності Ветеранського простору Чорноморська здійснюється наказом директора комунальної установи «Центр соціальних служб Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області».

Директор

Наталя ДАВКНІС