

ДОСЛІДЖЕННЯ ПІДХОДІВ ДО НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ:

ТЕНДЕНЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ, ПЕРЕЛІК ТА МОДЕЛІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦНАП

2024 рік

Цей документ розроблено за підтримки проекту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». Проект фінансується Урядом Швеції та реалізується шляхом делегованого співробітництва SALAR International – дочірньою компанією Шведської асоціації муніципалітетів та регіонів SALAR. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів.

Січень, 2024 рік



Міністерство
цифрової трансформації
України





Зміст

Перелік скорочень та аббревіатур.....	3
Вступ.....	4
Розділ 1. Державна політика щодо надання публічних послуг для ветеранів:.....	5
1.1. Аналітичний опис	5
1.2. Діючі та затребувані (заплановані до створення) інституції, які забезпечують формування та реалізацію державної політики щодо обслуговування ветеранів, їх можливих способів взаємодії з ЦНАП для організації надання публічних послуг ветеранам.....	7
1.3. Дослідження та рекомендації інших ключових стейкхолдерів (державних установ, громадських організацій, проєктів міжнародної технічної допомоги тощо) щодо виявлення потреб ветеранів та підходів до надання послуг	21
Розділ 2. Практичні кейси, перелік затребуваних ветеранами послуг, визначення життєвих ситуацій, в т.ч. для комплексного надання послуг:.....	23
2.1. Публічні послуги для ветеранів та їх надання через ЦНАП.....	23
2.2. Практичні кейси обслуговування ветеранів, на прикладі окремих ЦНАП	26
2.3. Затребувані ветеранами публічні послуги	28
2.4. Перелік обов'язкових публічних послуг для ветеранів, що мають надаватись у ЦНАП.....	29
2.5. Перелік обов'язкових за законом послуг для ветеранів для інтеграції в ЦНАП, а також визначених на підставі власних рішень публічних послуг, що надаються/мають надаватись ветеранам на місцевому рівні коштом місцевого бюджету, фінансове забезпечення їх надання у 2023 році (на прикладі визначених ЦНАП)	31
2.6. Консультаційна підтримка, в т.ч. переадресація (психологічна допомога тощо).....	34
2.7. Гендерно чутливі публічні послуги для ветеранів і ветеранок	35
2.8. Групи послуг для ветеранів на прикладі окремих опитаних ЦНАП.....	36
2.9. Оцінка поточного рівня інтеграції публічних послуг для ветеранів у ЦНАП, їх ТП/ВРМ та в старостинських округах на прикладах визначених громад (враховуючи законодавчі можливості/бар'єри та ефективність взаємодії суб'єктів надання послуг і ЦНАП)	37
Розділ 3. Моделі інтеграції публічних послуг у ЦНАП, особливості різних каналів доступу до послуг для ветеранів, групування послуг за життєвими ситуаціями:	39
3.1. Вплив різних чинників на організацію обслуговування ветеранів у територіальній громаді (розмір громади, потенційний попит, особливості різних точок доступу до послуг: ЦНАП, ТП/ВРМ, мобільні рішення).....	39
3.2. Опис підходів до формування переліку публічних послуг для ветеранів	40
3.3. Групування послуг для ветеранів за життєвими ситуаціями (подіями)	43
Висновки	45



Перелік скорочень та аббревіатур

АТО – Антитерористична операція на сході України
БПД – Безоплатна правова допомога
БФ – Благодійний фонд
ВЛК – Військово-лікарська комісія
ВНЗ – Вищий навчальний заклад
ВПО – Внутрішньо переміщені особи
ВРМ – Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП
ВРУ – Верховна Рада України
ГО – Громадське об'єднання (громадська організація)
ДЗР – Допоміжні засоби реабілітації
ДМС – Державна міграційна служба України
ДРАЦС – Державна реєстрація актів цивільного стану
ДЦЗ – Державний центр зайнятості
ЖКП – Житлово-комунальні послуги
ЗМІ – Засоби масової інформації
ЗСУ – Збройні Сили України
КМДА – Київська міська державна адміністрація
Кабмін (КМУ) – Кабінет Міністрів України
МВС – Міністерство внутрішніх справ України
Мін'юст – Міністерство юстиції України
Мінветеранів – Міністерство у справах ветеранів України
Міноборони (МО) – Міністерство оборони України
Мінсоцполітики – Міністерство соціальної політики України
Мінцифри – Міністерство цифрової трансформації України
МОЗ – Міністерство охорони здоров'я України
МОН – Міністерство освіти і науки України
МРГ – Міжвідомча робоча група
МСЕК – Медико-соціальна експертна комісія
НАТО – Північноатлантичний альянс
НПА – Нормативно-правові акти
НСЗУ – Національна служба здоров'я України
ОВА – Обласна військова адміністрація
ОМС – Орган місцевого самоврядування
ООС – Операція об'єднаних сил
ПФУ – Пенсійний фонд України
рф – російська федерація
СНАП – Суб'єкти надання адміністративних послуг
США – Сполучені Штати Америки
ТГ – Територіальна громада
ТП – Територіальний підрозділ центру надання адміністративних послуг
ТЦК СП – Територіальний центр комплектування та соціальної підтримки
УБД – Учасник бойових дій
УВФ – Український ветеранський фонд
УСЗН – Управління соціального захисту населення
ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг
ЦОВВ – Центральний орган виконавчої влади



Вступ

Ветеранська політика та обслуговування ветеранів є одним з важливих пріоритетів для Уряду України та міжнародних партнерів. Турбота про ветеранів безпосередньо впливає на бойовий дух військовослужбовців, а також є маркером того, наскільки держава турбується про громадян, які пішли захищати її територіальну цілісність та незалежність.

Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» було прийнято ще у 1993 році і багато в чому він дублював / дублює підходи ЄСРП в частині визнання та підтримки ветеранів Другої світової війни, учасників бойових дій на території інших держав тощо.

Ветерани, які безпосередньо захищали територію незалежної України почали з'являтися з 2014 року, коли РФ окупувала частину територій Донецької та Луганської областей, а також АРК Крим. До моменту широкомасштабного вторгнення в Україні налічувалося близько 450 тис. ветеранів АТО / ООС та загалом майже 900 тис. ветеранів. Власне, велика кількість ветеранів в суспільстві пояснює особливу увагу до цієї теми, а також потребу в створенні окремого Міністерства з питань ветеранської політики.

Після початку широкомасштабного вторгнення, мобілізації значної кількості жителів України питання ветеранської політики набуло ще більшої ваги. З одного боку, вже зараз воїни отримують статус інвалідності, демобілізуються через інші сімейні обставини чи навіть гинуть на війні. Тож турбота про таких ветеранів та членів їх сімей потрібна вже зараз. З іншого боку, кількість ветеранів може суттєво зрости після Перемоги України, адже вже не буде потреби в утриманні великої армії на постійній основі. Але і до такого сценарію потрібно активно готуватись, розбудовувати інфраструктуру та професійні кадри для обслуговування ветеранів, їх соціальної, психологічної, медичної підтримки та створення умов для швидкого повернення до цивільного життя та економічної активності.

В рамках децентралізаційної реформи та реформи у сфері адміністративних послуг в Україні було розвинуто широку мережу ЦНАП, які знаходяться найближче до людей. Жоден ЦОБВ не має подібної мережі фронт-офісів, тож важливо, щоб ЦНАП максимально використовувалися для надання публічних послуг для ветеранів. З одного боку це наближає публічні послуги, а з іншого - сприяє ефективному використанню бюджетних коштів (через можливість оптимізації мереж фронт-офісів ЦНАП). Крім того, ЦНАП часто володіють інклюзивною інфраструктурою та можливістю надання адміністративних послуг у віддалених населених пунктах чи вдома. Враховуючи зазначене, виникла потреба у проведенні дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів.

Мета: дослідження ключових рішень та тенденцій державної ветеранської політики, переліків та моделей надання публічних послуг для ветеранів та членів їх сімей через ЦНАП.

Завдання:

- проаналізувати основні законодавчі акти України, що регулюють надання публічних послуг для ветеранів та членів їх сімей;
- дослідити позиції стейкхолдерів та ініціативи, що ними реалізуються в контексті надання публічних послуг для ветеранів та членів їх сімей;
- дослідити надання публічних послуг для ветеранів та членів їх сімей на прикладі окремих ЦНАП;
- визначити перелік затребуваних для ветеранів та членів їх сімей публічних послуг;



- визначити оптимальні моделі надання публічних послуг та консультацій для ветеранів та членів їх сімей через ЦНАП.

Дослідження проводилося у період з вересня по грудень 2023 року та базується на результатах аналізу наявних нормативно-правових актів за напрямом ветеранської політики, офіційних даних статистики, міжнародного досвіду, відкритих інформаційних джерел, опублікованих досліджень громадських об'єднань. Також проведено опитування ЦНАП шести ОМС, які вже інтегрували або частково інтегрували перелік обов'язкових за законом публічних послуг для ветеранів.

Розділ 1. Державна політика щодо надання публічних послуг для ветеранів:

1.1. Аналітичний опис

10 років Україна відстоює свою незалежність та територіальну цілісність у збройній агресії РФ проти України. До повномасштабного вторгнення РФ в Україну налічувалось майже 900 тис. ветеранів війни, з яких майже 450 тис. – це ветерани АТО/ООС (Джерело:

<https://data.mva.gov.ua>)

Категорії ветеранів до повномасштабного вторгнення РФ на територію України у відсотковому розрізі:

- Учасник бойових дій – **58%**
- Учасник війни – **20.8%**
- Член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни – **13.1%**
- Особа з інвалідністю 2 групи внаслідок війни – **6.6%**
- Особа з інвалідністю 1 групи внаслідок війни – **1.4%**
- Постраждалий учасник Революції Гідності – **< 0.1%**
- Особа з особливими заслугами – **< 0.1%**
- Вдова (вдівець) особи з особливими заслугами – **< 0.1%**
- Батько померлої особи з особливими заслугами – **< 0.1%**

На сьогодні, через воєнний стан, офіційні дані щодо кількості мобілізованих в публічному просторі відсутні. Влітку 2022 року Мініборони повідомляло, що станом на липень 2022 року діяльність сектору безпеки й оборони забезпечують близько 1 млн осіб у різних структурах. Зокрема до ЗСУ мобілізовані 700 000 осіб. (Джерело: відкриті джерела, [ЗМІ](#)). За попередніми прогнозами Мінветеранів після нашої Перемоги кількість ветеранів, членів їхніх сімей та членів сімей загиблих Захисників та Захисниць, а також осіб з інвалідністю внаслідок війни може скласти від 4 до 5 мільйонів осіб (Джерело: [За інформацією Мінветеранів, ЗМІ](#)). Слід зауважити, що війна триває і ця цифра буде тільки зростати.

На сьогодні ключовим нормативно-правовим актом, який регулює питання ветеранської політики є Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».



Зокрема ст. 12. «Пільги учасникам бойових дій та особам, прирівняним до них» охоплює такі пільги та послуги, як: медичні, ЖКП, надання житла, фінансові відшкодування, транспортні, освітні, працевлаштування та підприємницької діяльності, поховання, отримання статусу та необхідні відомості, а також послуги для ветеранських об'єднань.

Окрім цього, Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» визначає що дітям військовослужбовців за місцем проживання їх сімей у першочерговому порядку надаються місця в загальноосвітніх, дошкільних навчальних закладах та дитячих оздоровчих таборах незалежно від форм власності. За цим законом, військовослужбовцям виплачуються грошова допомога на оздоровлення та державна допомога сім'ям з дітьми в порядку і розмірах, що визначаються законодавством України.

Питання пільг та надання послуг для ветеранів війни також частково врегульовано такими нормативно-правовими актами як: Бюджетний, Житловий, Податковий, Земельний, Митний Кодекси та Кодекс законів про працю України, Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», Закон України «Про гуманітарну допомогу», Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про телекомунікації», Закон України «Про банки та банківську діяльність», Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», Закон України «Про професійний розвиток працівників», Закон України «Про зайнятість населення», Закон України «Про професійну (професійно-технічну) освіту»; Закон України «Про вищу освіту»; Закон України «Про фахову передвищу освіту», Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»; Закон України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення»; Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»; Закон України «Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції та деяких інших осіб та їх соціальний захист»; Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»; Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування»; Закон України «Про поховання та похоронну справу»; Закону України «Про соціальні послуги»; Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»; Закон України «Про судовий збір». А також низкою постанов КМУ та наказів ЦОБВ.

Детальніше з переліком публічних послуг та пільг, що передбачені для ветеранів війни та відповідальними за їх надання органами влади можна ознайомитись на [онлайн платформі e-Ветеран](#), а також у підготовленій в рамках цього дослідження [в таблиці](#).

Стрімке зростання кількості ветеранів та членів їхніх родин зобов'язує нашу державу переглянути систему інтеграції ветерана з військової служби у цивільне життя, а також удосконалити систему надання адміністративних послуг, в тому числі пільг. Робота щодо законодавчого регулювання та впровадження цих реформ ведеться. На узгодженні у зацікавлених ЦОБВ знаходиться розроблений Мінветеранів проект [розпорядження КМУ «Про схвалення стратегії формування системи переходу від військової служби до цивільного життя на період до 2032 року»](#). Проект пропонує покроковий алгоритм реінтеграції ветерана від моменту звільнення з військової служби до повної адаптації у суспільному житті.



1.2. Діючі та затребувані (заплановані до створення) інституції, які забезпечують формування та реалізацію державної політики щодо обслуговування ветеранів, їх можливих способів взаємодії з ЦНАП для організації надання публічних послуг ветеранам

Підтримкою ветеранів в Україні займаються понад 20 ЦОБВ та державних установ. Через неузгодженість реалізації процесів між ними, механізм надання послуг для ветеранів недосконалий та має розпорошений характер.

Перелік відповідальних ЦОБВ та державних установ у ветеранській політиці

№	Назва	Повноваження у ветеранській політиці
1	Мінветеранів	Головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері соціального захисту ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб і членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України
2	МОЗ	МОЗ, у співпраці з Мінветеранів відповідає за вдосконалення медичної та реабілітаційної допомоги для ветеранів війни. Крім того, МОЗ координує роботу ВЛК, МСЕК, через які проходять ветерани.
3	НСЗУ	Забезпечує впровадження політики, що передбачає реалізацію ветеранами своїх прав на безоплатну медичну допомогу в т.ч. за програмою медичних гарантій у закладах охорони здоров'я
4	Мінсоцполітики	Забезпечує формування та реалізацію державної політики за напрямом соціального захисту ветеранів та професійної адаптації військовослужбовців та грошові виплати до Дня Незалежності
5	МОН	Забезпечує реалізацію державної підтримки ветеранами війни та членами їхніх родин за напрямом здобуття освіти
6	Мінагрополітики	Забезпечує формування політики щодо відведення земельних ділянок для садівництва і городництва учасникам бойових дій, постраждалим учасникам Революції Гідності, особам з інвалідністю внаслідок війни, учасникам війни, сім'ям загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України
7	Держгеокадастр	Реалізує політику щодо відведення земельних ділянок для щодо відведення земельних ділянок, які перебувають у державній власності для садівництва і городництва учасникам бойових дій, постраждалим учасникам Революції Гідності, особам з інвалідністю



		внаслідок війни, учасникам війни, сім'ям загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України
8	Мінекономіки	Формує та реалізує державну політику економічного, соціального розвитку, в т.ч. для ветеранів, запровадження грантових програм для розвитку ветеранського бізнесу, перекваліфікації та підвищення кваліфікації працівників, реалізація прав при працевлаштуванні ветеранів
9	МВС	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в т.ч. за напрямом установа та позбавлення статусу ветеранів війни. Крім того, МВС формує та реалізує політику щодо ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист у співпраці з Мінветеранів та Мінсоцполітики
10	МОУ	Здійснює заходи спрямовані на реалізацію соціально-економічних і правових гарантій особам, звільненим у запас або відставку з лав ЗСУ, а також членам сімей військовослужбовців, які загинули (померли), пропали безвісти, стали інвалідами під час проходження військової служби або потрапили в полон у ході бойових дій (війни) чи під час участі в міжнародних операціях з підтримання миру і безпеки. Організовує санаторно-курортне лікування військовослужбовців та ветеранів військової служби, членів їх сімей, ветеранів війни, працівників Збройних Сил та інших категорій громадян, яким надано право на користування закладами охорони здоров'я Міноборони
11	Мін'юст	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом установа та позбавлення статусу, видачі посвідчень, безоплатного проїзду. Запровадження інструментів з надання безоплатної вторинної правової допомоги
12	Мінфін	Забезпечує формування та реалізує державну фінансову політику, в т.ч. запровадження пільг та фінансування для ветеранів війни.
13	Комітет ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів	Забезпечує ухвалення нормотворчих ініціатив для реалізації ветеранської політики, а також нагляд за Міністерствами та ЦОВВ в частині формування та реалізації ветеранської політики
14	СБУ	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики за пріоритетними напрямами, а саме: установа та позбавлення статусу, видача посвідчень та забезпечення пільг



15	ОВА	Реалізують ветеранську державну політику за пріоритетними напрямками: освіта, встановлення та позбавлення статусів, пільги на транспортні послуги, соціальні послуги, фінансування обласних програм спрямованих на підтримку ветеранів тощо
16	ОМС	В межах власних та делегованих повноважень, реалізують ветеранську політику на місцевому рівні, запроваджують та надають послуги та фінансують на місцевому рівні
76	ДПС	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в тому числі щодо установаження та позбавлення статусу, видачі нового посвідчення учасникам бойових дій
18	ПФУ	Реалізує ветеранську політику в частині призначення та виплат пенсій
19	ДСНС	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в тому числі щодо установаження та позбавлення статусу, видачі нового посвідчення учасникам бойових дій
20	Нацполіція	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в тому числі щодо установаження та позбавлення статусу, видачі нового посвідчення учасникам бойових дій
21	Нацгвардія	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в тому числі щодо установаження та позбавлення статусу, видачі нового посвідчення учасникам бойових дій
22	Мінцифра	Забезпечує формування та реалізацію політики у сфері адміністративних / електронних послуг в т.ч. для ветеранів та інтеграцію відповідних послуг у ЦНАП.

Кабінет Міністрів України через Міністерство у справах ветеранів України відповідає за координацію взаємодії відповідних органів влади у сфері ветеранської політики. Фактично всі інші міністерства ЦОВВ та відомства мають узгоджувати впровадження та регуляцію надання послуг для ветеранів з Мінветеранів, але іноді цього не відбувається. Причиною може бути конкуренція між відомствами, різне бачення щодо політики у відповідних сферах, а також законодавча неузгодженість, щодо формування та реалізації політик з надання публічних послуг для ветеранів.



Міністерство у справах ветеранів України

Мінветеранів є профільним органом у системі ЦОБВ, що забезпечує формування, реалізацію та координацію державної політики у сфері соціального захисту ветеранів та членів їх сімей. Переважна кількість напрямків перемещується із роботою інших відомств. Тому до запровадження та реалізації ветеранської політики залучена низка інших міністерств та установ відповідно до напрямів, як відображено в таблиці вище.

Також важливим інструментом міжвідомчої співпраці для розробки та реалізації ветеранської політики є комісії та міжвідомчі робочі групи (далі – МРГ). Вони формуються із представників інших ЦОБВ та установ, представників громадських організацій, експертів, наукових співробітників, ветеранів тощо. Після проходження узгоджень положень роботи МРГ всередині міністерства, за підписом вищого керівництва створюється міжвідомча робоча група. Разом з працівниками міністерства члени групи, проводять моніторинг наявного стану справ, аналізують причини виникнення проблеми, надають пропозиції, узгоджують напрацьовані положення нормативно-правових актів.

Наприклад, до складу МРГ з питань розроблення та впровадження системи переходу від військової служби до цивільного життя, відповідно до [постанови КМУ від 17 листопада 2021 р. № 1190](#), окрім Мінветеранів, входять 23 представники інших ЦОБВ та установ, які залучені в процеси розробки та впровадження цієї системи.

Окрім цього при Мінветеранів працюють комісії, які можуть ухвалювати рішення. Прикладом є Міжвідомча комісія з питань розгляду матеріалів про визнання учасником бойових дій та виплати одноразової грошової допомоги. Члени комісії, яка складається із представників всіх силових відомств України, розглядають випадки, які не можуть бути розглянуті на загальних підставах через спірні питання чи відсутність необхідних документів у заявника. Після опрацювання всіх фактів, комісія шляхом голосування ухвалює рішення в межах наданих їй повноважень.

На самому початку створення Мінветеранів була утворена Громадська рада при Міністерстві. Згідно з положенням, вона є тимчасовим консультативно-дорадчим органом, утвореним для сприяння участі громадськості у формуванні та реалізації Мінветеранів державної політики, шляхом налагодження системного діалогу між Міністерством та інститутами громадянського суспільства. Цей орган долучають до розроблення проектів НПА, стратегічних планів та документів.

Раніше у 25 регіонах України діяли територіальні представництва Мінветеранів, які мали надавати послуги та пільги. Водночас, недоукомплектовані необхідними спеціалістами, територіальні представництва не могли повноцінно реалізовувати покладені на них завдання. З метою підвищення ефективності роботи представництв у регіонах, Урядом було схвалено постанову КМУ від 11 липня 2023 р. № 702, відповідно до якої вже з 1 жовтня 2023 року передбачено утворення в обласних державних адміністраціях окремих структурних підрозділів, які реалізовуватимуть ветеранську політику, в межах встановленої граничної чисельності працівників місцевих державних адміністрацій. Це робиться задля налагодження механізму ефективного управління та впровадження на регіональному та місцевому рівнях державної політики у сфері соціального захисту ветеранів війни, забезпечення комплексного підходу для створення системи переходу ветерана від військової служби до цивільного життя.



Міністерство соціальної політики України

Згідно з положенням про Міністерство соціальної політики України, цей орган виконавчої влади також забезпечує формування та реалізацію державної політики за напрямом соціальної та професійної адаптації військовослужбовців, які звільняються, осіб, звільнених з військової служби, ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України в частині організації виплати їм до Дня Незалежності України разової грошової виплати.

Сьогодні частина послуг та пільг для ветеранів та членів їх сімей продовжує реалізовуватись через Мінсоцполітики та відділи соціального захисту. В бюджеті на 2024 рік для Міністерства соціальної політики як головного розпорядника бюджетних коштів передбачено:

67,3 млн на виплату матеріальної допомоги військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби; 6,7 млрд виділено на Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю.

Серед ключових пріоритетів Мінсоцполітики також є своєчасна та якісна реабілітація військових у разі втрати кінцівок, протезування та виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані технічні та інші засоби реабілітації. Для отримання допоміжних засобів реабілітації ветерану необхідно звернутись з повним пакетом документів до ЦНАП, УСЗН або через особистий електронний кабінет особи з інвалідністю.

Окрім цього, з метою підвищення в Україні рівня протезно-ортопедичних послуг до міжнародного, Мінсоцполітики було організовано та проведено навчальні проєкти для українських фахівців, які отримали знання щодо сучасних технологій протезування та реабілітації, а також запроваджено роботу мультидисциплінарної реабілітаційної команди, що закріплено на законодавчому рівні.

Разом з Міноборони було запроваджено пілотну програму соціального відновлення для військовослужбовців та їхніх сімей. Йдеться про тижневий відпочинок військового з сім'єю під наглядом психологів та соціальних працівників. Реалізовано пілотні проєкти з навчання соціальних працівників у ТЦК та СП, щоб вони змогли краще взаємодіяти з військовими та їхніми родинами, надавати психосоціальну підтримку для зміцнення родин, допомогу в оформленні документів та в комунікації з державною та місцевою владою.

Міністерство оборони України

В положенні про МО значиться, що цей орган виконавчої влади здійснює заходи спрямовані на реалізацію соціально-економічних і правових гарантій особам, звільненим у запас або відставку з лав ЗСУ, а також членам сімей військовослужбовців, які загинули (померли), пропали безвісти, стали інвалідами під час проходження військової служби або потрапили в полон у ході бойових дій (війни) чи під час участі в міжнародних операціях з підтримання миру і безпеки.

Міністерство організовує санаторно-курортне лікування ветеранів військової служби, членів їх сімей, ветеранів війни. Також в Міністерстві додатково виділяються кошти на програми медичного забезпечення діючих військових і ветеранів військової служби та членів їхніх сімей, ветеранів війни.



Міністерство внутрішніх справ України

В законодавстві України є два основних визначення поняття «ветеран»: «ветерани війни» та «ветерани військової служби». «Ветерани війни» відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» поділяється на 3 категорії: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни та учасники війни. «Ветерани військової служби» охоплює ветеранів правоохоронних органів, податкової міліції, Державної пожежної охорони, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації та Державної кримінально-виконавчої служби та питання їх «соціального захисту».

Сьогодні у захисті нашої країни беруть участь працівники МВС з числа Національної поліції України, Національної гвардії та Державної прикордонної служби. І хоча, в положеннях МВС немає прямої згадки про ветеранів та членів їх сімей, в завданнях покладених Кабміном на це міністерство є опіка та гарантії соціального захисту пенсіонерам, колишнім працівникам МВС. При міністерстві створено департамент пенсійних питань та соціального захисту. В його обов'язки входить участь у межах компетенції МВС:

- реалізації прав і гарантій учасників бойових дій;
- організація роботи комісії Міністерства внутрішніх справ України з питань розгляду матеріалів про визнання учасниками бойових дій з-поміж працівників підрозділів системи МВС;
- координація з питань оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до законодавства та отримання пенсіонерами пільг;
- участь в організації оздоровлення та відпочинку дітей працівників підрозділів системи МВС, учасників бойових дій.

При отриманні статусу учасника бойових дій працівник із підрозділів системи МВС, після завершення служби, набуває право отримувати пільги та послуги передбачені ветеранам. При цьому не втрачає право отримувати пільги та послуги, які надаються йому положеннями МВС.

Схожа ситуація із працівниками Служби безпеки України.

Міністерство охорони здоров'я України

Сьогодні до переліку пільг та послуг в системі охорони здоров'я для ветеранів входять: психологічна та фізична реабілітація, протезування, санаторно-курортне лікування, безоплатне одержання ліків. Це врегульовано низкою нормативно-правових актів та реалізується різними державними органами у системі ЦОВВ. Одним з ключових НПА в цьому напрямі є «Державна цільова програма з медичної, фізичної реабілітації та психосоціальної реадаптації», затверджена постановою КМУ від 05 грудня 2018 р. № 1021, виконання якої координується Мінветеранів, але також до складу замовників входить МОЗ, Міноборони, МВС та інші. Програма охоплює послуги із психологічної реадаптації, медичної та фізичної реабілітації та заходи професійної реадаптації для ветеранів війни. Термін цієї програми закінчується у 2023 році.

Окрім цього, МОЗ і Мінветеранів співпрацюють за напрямом удосконалення медичної та реабілітаційної допомоги для ветеранів війни, а програму медичних гарантій розширили затребуваними ветеранами послугами. Також в планах додати до переліку програми реімбурсації перелік ліків, які ветерани зможуть отримати безкоштовно або за помірну оплату за електронним рецептом.



Було розширено й програму медичних гарантій двома важливими послугами: комплексна реабілітаційна допомога у стаціонарних умовах. Коли мультидисциплінарна команда працює комплексно з пацієнтом та надає можливість повернути його до цивільного життя за досить короткий строк.

Триває робота над розбудовою системи з психологічної реабілітації, а саме створення Центрів психологічного здоров'я, які планується інтегрувати у відповідні медичні заклади. Окрім цього МОЗ разом з відповідними ЦОВВ (Мінветеранів, Міноборони та Мінсоцполітики та працюють над впровадженням найкращих підходів до розвитку протезування для ветеранів).

Взагалі, питання надання спеціалізованої медичної допомоги, послуг з реабілітації у сфері охорони здоров'я та психологічної підтримки ветеранам війни та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) захисників та захисниць України, включено до пріоритетних напрямів розвитку сфери охорони здоров'я на 2023-2025 роки.

Забезпечення якісним медичним обслуговуванням ветеранів за програмою медичних гарантій здійснюється у тих закладах охорони здоров'я, які уклали договір про медичне обслуговування населення із Національною службою здоров'я України (далі – НСЗУ). Наразі госпіталі для ветеранів війни фінансуються за рахунок місцевих бюджетів (якщо вони є комунальною власністю) та шляхом укладення договорів з НСЗУ. Ще три госпіталі фінансуються коштами МОЗ України.

В рамках [постанови КМУ від 05.04.2022 р. № 411 «Про забезпечення організації направлення осіб із складових сил оборони та сил безпеки, постраждалих у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, на лікування за кордон»](#) запроваджено можливість отримання ветеранами медичної та/або реабілітаційної допомоги за кордоном. Ключові умови – наявність висновку про необхідність направлення на лікування за кордон та письмового підтвердження готовності закладу охорони здоров'я іноземної держави на безоплатній основі прийняти на лікування постраждалих військовослужбовців.

Міністерство освіти та науки України

МОН є ключовим центральним органом виконавчої влади, який відповідає за реалізацію державної підтримки ветеранів війни та членів їхніх сімей за напрямом здобуття освіти.

Сьогодні держава забезпечує учасникам бойових дій та їхнім дітям, зокрема дітям, які навчаються за денною формою навчання у закладах професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти, – до закінчення такими дітьми закладів освіти, але не довше ніж до досягнення ними 23 років, державну цільову підтримку для здобуття професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти державної та комунальної форм власності (Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту»). А саме:

- повна або часткова оплата навчання коштом державного та місцевих бюджетів;
- пільгові довгострокові кредити для здобуття освіти;
- соціальні стипендії;
- безоплатне забезпечення підручниками;
- безкоштовний доступ до мережі Інтернет, систем баз даних у державних та комунальних закладах освіти;
- безоплатне проживання в гуртожитку;



- інші заходи, що затверджені КМУ.
- Окрім цього, МОН та Мінветеранів підписали спільний наказ про реалізацію пілотного проєкту зі створення Центрив ветеранського розвитку на базі закладів освіти.

Міністерство цифрової трансформації України

Запровадження цифрових рішень є одним із ключових напрямів у вибудові сучасної ветеранської політики. Сьогодні Мінветеранів та Мінцифри активно працюють над осучасненням і цифровізацією послуг для ветеранів війни та членів їхніх сімей.

Також на порталі Дія запрацював розділ для [ветеранів війни](#), де зібрано 27 послуг з покроковим алгоритмом, як отримати послугу, куди необхідно звернутись, нормативно-правова база тощо.

Міністерство юстиції України

Міністерство юстиції України утворює та координує діяльність регіональних, обласних та місцевих (районних, міжрайонних, міських, міськрайонних, міжрайонних та районних у містах) центрів із надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Мін'юст затверджує повноваження та порядок діяльності таких центрів. Згідно з п. 1 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про безоплатну правову допомогу», Мінветеранів як орган виконавчої влади, а також його територіальні органи, є також надавачами безоплатної первинної правової допомоги.

Система безоплатної правової допомоги (БПД) надає як первинну, так і вторинну правову допомогу. Це державні неприбуткові організації, де працюють юристи та адвокати, які здійснюють надання всіх видів правових послуг. Ветерани війни та члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України мають право на всі види правничих послуг від системи безоплатної правничої допомоги.

Комітет ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів

Відповідний комітет забезпечує координацію формування ветеранської політики в межах парламенту через:

- роботу над законодавчими ініціативами що стосуються ветеранів,
- координації роботи Мінветеранів та інших ЦОБВ, що формують та або реалізують ветеранську політику,
- подання та відстоювання бюджетних пропозицій спрямованих на реалізацію державних програм для ветеранів.

Одним із таких прикладів є ініціатива – запровадження інституту патронатної служби для про державну ветеранську патронатну службу зареєстровано у ВРУ № 9423 від 27.06.2023. В разі його прийняття, ветеранська патронатна служба опікуватиметься процесом післявоєнної адаптації демобілізованих військовослужбовців до цивільного життя. Мета такої служби — допомогти конкретному демобілізованому отримати конкретну публічну послугу (в тому числі електронну публічну послугу) в органах соціального захисту, охорони здоров'я, освіти та адміністративних послуг.



Реалізація ветеранської політики органами місцевого самоврядування

ОМС володіють власними та делегованими повноваженнями щодо надання публічних послуг для ветеранів. Крім того, на місцевому рівні можуть прийматись окремі програми та ініціативи для підтримки ветеранів в межах територіальної громади.

В контексті обслуговування ветеранів на рівні ОМС важливу роль відіграє ЦНАП, адже саме у ЦНАП мають бути інтегровані найбільш затребувані послуги для населення, в т.ч. і для ветеранів. На державному рівні чітко комунікується, що саме ЦНАП має бути основною точкою доступності до адміністративних послуг для ветеранів. При цьому, моделі обслуговування ветеранів у ЦНАП ще відпрацьовуються, але попри відсутність загальнодержавних методичних рекомендацій, на місцевому рівні вже є достатня кількість кращих практик, що може бути поширеною.

Суттєвий вплив на обслуговування ОМС ветеранів має фінансова спроможність територіальних громад. Це призводить до значних диспропорцій щодо підтримки і виплат для ветеранів з місцевих бюджетів. Тож задля забезпечення рівних прав та можливостей зазначене питання потребує врегулювання на центральному рівні.

Нижче наведемо кілька місцевих ініціатив, що реалізуються ОМС.

При КМДА організовано роботу Центру комплексної підтримки учасників бойових дій «Київ мілітарі хаб», де працюють учасники бойових дій та допомагають ветеранам за принципом «рівний — рівному». В цьому хабі надається первинна психологічна, юридична, консультаційна допомога, ветеранам. Проводяться медичні обстеження та працюють програми медичної реабілітації.

У Львові з 2016 року місцевою владою було запроваджено Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій. В рамках якого надаються: психологічна підтримка, юридичні консультації, одноразова матеріальна допомога на лікування та фізична реабілітація тощо.

Інші інституції та ініціативи у ветеранській політиці

Український ветеранський фонд

При Мінветеранів функціонує державна бюджетна установа [«Український ветеранський фонд» \(далі — УВФ\)](#), ключові завдання якої: сприяння реінтеграції ветеранів до активного суспільного життя, збереження і відновлення їх фізичного та психічного здоров'я, а також підвищення професійного та освітнього рівня тощо.

УВФ вже реалізував декілька десятків грантових програм для допомоги та розвитку ветеранського бізнесу та ветеранських громадських об'єднань, з початку повномасштабного вторгнення надається мініпідтримка ветеранам-підприємцям для придбання необхідної техніки та обладнання. Станом на 5 вересня 2023 року УВФ підтримав 361 ветеранський підприємницький проєкт. З них 133 — це саме переможці програм «Варто», що отримали наразі понад 73 млн грн підтримки та 228 бізнесів, що отримали відшкодування у сумі до 20 тис. грн на загальну суму 4,3 млн грн.

На 2024 рік у державний бюджет було закладено 247,7 млн грн на діяльність УВФ. Крім того, організація продовжує залучати кошти краудфандингом.

Окрім цього, при установі функціонує гаряча лінія — надається юридична та психологічна допомога ветеранам, їх родинам та тим, хто втратив близьких через війну, [проведено низку](#)



[досліджень за напрямом ветеранської політики тощо](#). Взаємодія та обмін інформації УВФ та органів місцевого самоврядування зможе посилити реалізацію ветеранської політики на місцях, запроваджувати точкові програми розвитку ветеранського підприємництва або ветеранських громадських об'єднань тощо.

Центри ветеранського розвитку

В рамках плану відновлення України, затвердженого Урядом, а також на виконання розпорядження КМУ від 25 квітня 2023 р. № 372-р [«Про затвердження плану заходів на 2023—2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року»](#). Мінветеранів запроваджує проєкт зі створення Центрів ветеранського розвитку, що також є елементом системи переходу. Основне завдання Центрів – це створення передумов для здобуття, відновлення та удосконалення професійних знань, умінь та навичок ветеранів та членів їх сімей, спрямованих на підвищення їх професійної мобільності, конкурентоспроможності на ринку праці, а також забезпечення продуктивної зайнятості.

Під час проведеного [опитування УВФ](#), 28,5% респондентів - військовослужбовців визначили, що серед майбутніх потреб ветеранів буде освіта. 25,4% - працевлаштування, майже половина зазначила, що або не планують повертатись до попереднього місця роботи, або ще не визначилась. Тому питання отримання нових професійних знань стане одним з найбільш актуальних, враховуючи зростаючу кількість ветеранів та членів їх сімей в Україні.

На даний час відкрито 11 Центрів ветеранського розвитку, а саме:

- м. Дніпро на базі Університету митної справи та фінансів 15.06.2023р.;
- м. Вінниця на базі Вінницького національного технічного університету 19.07.2023р.;
- м. Львові на базі Національного університету «Львівська політехніка» 21.07.2023р.;
- м. Миколаєві на базі Чорноморського національного університету імені Петра Могили 27.07.2023р.;
- м. Житомир на базі Державний університет «Житомирська політехніка» 17.08.2023р.;
- м. Київ на базі НАУ 18.08.2023р.;
- м. Київ на базі Національного університету фізичного виховання і спорту України 28.11.2023 р.;
- м. Харків на базі Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна 29.08.2023р.;
- м. Суми на базі Сумського державного університету 13.09.2023р.;
- м. Полтава на базі Полтавського державного медичного університету 04.10.2023 р.;
- м. Полтава на базі Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» 04.10.2023 р.

Відкриття таких Центрів планується в кожному регіоні України. Для того, щоб ветеран потрапив в Центр, необхідно звернутись до підрозділів Мінветеранів, які наразі створюються в ОВА або до вже відкритого Центру ветеранського розвитку. Але, враховуючи прогнозовану кількість ветеранів, а також зростаючий попит на такі установи для роботи з ветеранами, ЦНАП можуть відігравати провідну роль в регіонах, а саме: інформувати про такі можливості, приймати заявки, знайомити ветеранів з пакетом навчальних програм та координувати безпосередньо з суб'єктом надання таких послуг тощо.



Помічник ветерана

Відповідно до Порядку реалізації експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.06.2023 №652, організація підвищення кваліфікації помічників ветерана здійснюється в центрах ветеранського розвитку, утворених на базі закладів вищої освіти. Нещодавно постановою КМУ від 10 жовтня 2023 р. № 1074 реалізацію проєкту розширено до 10 областей, а саме: Вінницька, Дніпропетровська, Львівська, Миколаївська, Закарпатська, Київська, Сумська, Полтавська, Харківська та місто Київ.

Головним завданням представників громад, які виконуватимуть функцію помічника ветерана, стане всебічна допомога та сприяння Захисникам та Захисницям у повноцінній адаптації до мирного життя: від налагодження побуту й порозуміння в родині до працевлаштування, реалізації проєктів власного бізнесу, навчання новим вмінням, реабілітації й лікування, юридичного захисту і глобально – робота в контексті діалогу конкретного ветерана зі своєю громадою проживання, трудовим колективом та державою загалом. Також об'єктом професійної опіки цього фахівця стануть і члени сімей ветеранів, сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України.

Помічником ветерана може стати громадянин України, який є ветераном війни або особою, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною, або членом їх сім'ї, або постраждалим учасником Революції Гідності, або членом сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, або членом сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, здобув освіту за ступенем не нижче молодшого бакалавра та пройшов відбір. Перші групи помічників ветеранів було випущено в таких містах, як: Миколаїв, Вінниця та м. Львів та Дніпрі.

Кількість посад помічників ветеранів під час реалізації пілотного проєкту збільшено до 550 осіб. Загалом, один помічник ветерана зможе надавати професійну підтримку не більше, ніж 100 особам.

Після проходження навчання вони будуть працевлаштовані до сервісних офісів, які мають бути створені в областях долучених до експериментального проєкту. Згідно з постановою КМУ, місцеві ради та їх виконавчі органи (за згодою) або ОВА, які беруть участь у реалізації експериментального проєкту, та м. Києві, мають забезпечити функціонування сервісного офісу в справах ветеранів шляхом покладення його функцій на існуючі комунальні некомерційні підприємства або комунальні установи, які належать до сфери їх управління.

Наразі лише формується прототип сервісного офісу. Жорстких рамок для їх створення не існуватиме. Відповідно до Закону України «Про співробітництво територіальних громад» такі офіси зможуть створювати декілька територіальних громад спільно. Знаходитимуться офіси в центрах громад, їх забезпечення покладено на органи місцевого самоврядування. Тому ОМС визначатимуть керівників, але за погодженням з Мінветеранів. Після запровадження проєкту необхідно переглянути сам механізм погодження. Наприклад, передати цю функцію відповідним структурним підрозділам в ОВА, щоб не навантажувати профільне Міністерство, враховуючи кількість територіальних громад в Україні.

Максимально, на першому етапі, в одному офісі працюватиме 20 помічників ветеранів. Протягом дня помічник має надати максимум 20 послуг, щоб отримати 16 тисяч гривень на місяць. Послуги можна надавати наживо і дистанційно. На час експерименту робота офісів



помічників ветерана матиме трирівневе фінансування: з державного і місцевого бюджетів та із залученням ресурсів партнерів з розвитку. ([Джерело - Урядовий кур'єр](#))

Підставою для надання послуг ветерану є особисте звернення (письмове чи усне), окрім цього, помічник ветерана має бути проактивним та знаходитись в постійній комунікації з представниками ветеранської спільноти. Помічників ветеранів буде забезпечено службовими планшетами з відповідним програмним забезпеченням для зв'язку з Мінветеранів, передачі інформації та статистичних даних. Робота над розробкою електронного сервісу триває.

Філософія «інституту помічника ветеранів» базується на принципі «рівний — рівному», тому кандидатами на посаду можуть бути лише представники ветеранської спільноти: ветеран або члени його сім'ї. Вони проходять спеціальний тест, за результатами якого навчаються за програмою на базі Центрів ветеранського розвитку. Це пілотний проект, кількість запланованих помічників наразі обмежена. Але треба розуміти, в період війни та повоєнний період, в Україні збільшиться кількість ветеранів в рази, тому потреба у фахових спеціалістах, які зможуть працювати та показувати ефективність з цією категорією людей значно загострюється. Сьогодні вже є приклади, де помічники ветеранів працюють в ЦНАП в рамках «Сервісного офісу у справах ветеранів». Ця ініціатива запроваджена за власної ініціативи у Вінницької ТГ.

В подальшому важливо синхронізувати роботу помічників ветеранів з адміністраторами ЦНАП. Для прикладу, адміністратори ЦНАП можуть направляти ветеранів до помічників ветеранів, а в окремих випадках, в разі фінансування ініціативи коштом місцевого бюджету, відповідна функція могла б покладатись і на адміністраторів ЦНАП (з урахуванням загального рівня робочого навантаження на відповідного працівника чи працівників).

Ветеранський кейс-менеджер

У процесі запровадження системи реінтеграції ветерана до цивільного життя значну роль відіграє й громадський сектор та міжнародні партнери. Наприклад, проєкт «USAID ERA» підписав меморандум про співпрацю із Мінсоцполітики та ГО «Простір можливостей» з метою [запровадження пілотного курсу із підготовки кейс-менеджерів](#), де участь брали на початковому етапі три області: Львівська, Рівненська, Хмельницька.

Навчання відбуваються в рамках реалізації проєкту та розробленої навчальної програми Мінсоцполітики «Система підтримки та супроводу ветеранів у громадах із застосуванням кейс-менеджменту». А також на основі [затвердженої постанови КМУ № 1338 від 29 листопада 2022 року «Про деякі питання надання безоплатної психологічної допомоги особам, які звільняються або звільнені з військової служби, з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб та членам сімей загиблих \(померлих\) ветеранів війни і членам сімей загиблих \(померлих\) Захисників та Захисниць України відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»](#) та [наказу](#) Мінсоцполітики № 282 від 25.02.2019 року «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту». Ветеранський кейс-менеджер – це фахівець, який має максимально спростити життя ветерана в громаді, надавши йому всю повноту інформації щодо алгоритму дій на шляху до реінтеграції. На перший погляд, проєкти «ветеранський кейс-менеджер» та «інститут помічника ветерана» дублюють один одного, мають однакову мету – це допомога ветеранам під час його реінтеграції, але є й відмінність.



Наразі навчання кейс-менеджерів для роботи з ветеранами в більшості випадків проходять представники державних установ, надавачі послуг тощо. Система кейс-менеджменту передбачає соціальну роботу кейс-менеджера з ветеранами та членами їх родини через ветеранські простори, реабілітаційні центри, навчальні заклади.

В контексті взаємодії кейс-менеджерів з ЦНАП варто брати до уваги:

- адміністратори ЦНАП теж можуть проходити відповідне навчання та виступати кейс-менеджерами для ветеранів, адже саме через ЦНАП ветерани будуть подавати заявки на переважну більшість публічних послуг;
- ветерани, які отримали відповідні знання, можуть найматись на роботу і в якості кейс-менеджерів, і в якості адміністраторів ЦНАП для обслуговування ветеранів та інших жителів громади. Це дозволить одночасно і підтримати ветеранів, і краще врахувати потреби відвідувачів-ветеранів при наданні адмінпослуг, в т.ч. за принципом рівний-рівному;
- адміністратори ЦНАП повинні володіти детальною інформацією про роботу кейс-менеджерів у громаді задля поширення цієї інформації серед відвідувачів ЦНАП (перш за все ветеранів).

Е-ветеран

Міністерство у справах ветеранів України розробило інформаційний портал [Е-ветеран](#), де ветерану та членам сімей можна отримати ключову інформацію щодо надання відповідних статусів, а також гарантій та пільг. Крім того, за допомогою фільтрів на порталі можна побачити перелік доступних для ветерана гарантій та пільг, залежно від наявного у нього статусу, з детальною інформацією про їх отримання.

Інститути громадянського суспільства

В Україні на сьогодні зареєстровано понад 1000 громадських об'єднань, які надають послуги для ветеранів. З них можна виділити найбільш активні ГО та благодійні організації, що беруть участь у формуванні та реалізації державної ветеранської політики, розробці досліджень, наданні послуг та підтримки для ветеранської спільноти:

- [БФ «ПОВЕРНИСЬ ЖИВИМ»](#);
- [RAZOM FOR UKRAINE](#);
- [Організація «Veteran Hub»](#);
- [ГО «Юридична сотня»](#);
- [ГО «ЖІНОЧИЙ ВЕТЕРАНСЬКИЙ РУХ»](#);
- [ГО «ПРОСТІР МОЖЛИВОСТЕЙ»](#);
- [ГО «ЗЕЛЕНА СМУГА»](#);
- [ВП ГО «СУВІАТО»](#);
- [Центр реадaptaції та реабілітації «ЯРМІЗ»](#);
- [Фонд «UNBROKEN»](#);
- [ГО Правозахисний центр «ПРИНЦИП»](#).

Створення таких організацій є важливим компонентом допомоги ветеранам та їх сім'ям. Ключова мета – надання підтримки ветеранам у забезпеченні їх потреб та прав, захисту їх інтересів та збереженні їх належного становища в суспільстві. Досить часто саме ветерани стають засновниками та активними членами таких організацій, таким чином, допомагаючи іншим, вони допомагають і собі швидше повернутись до цивільного життя.



Окрім цього, ветеранські організації відіграють важливу роль у захисті прав та інтересів ветеранів, займаються просвітницькою діяльністю та ініціюють заходи, спрямовані на підвищення уважності до потреб ветеранів, співпрацюють з державою для розробки та запровадження необхідних нормативно-правових ініціатив для ветеранського розвитку.

Враховуючи швидкість рішень, досвід, можливості, а також високий рівень довіри до таких громадських об'єднань з боку представників ветеранської спільноти, вони є ефективним майданчиком для запровадження та реалізації політики. При цьому базові стандарти та вимоги для обслуговування ветеранів мали б бути встановлені на державному рівні.

Ветеранські простори

В Україні діють [близько 30 просторів для ветеранів](#), які сфокусовані на різноманітних напрямках послуг: юридичні, психологічні консультації, спортивне відновлення та інші.

[Наказом Міністерства у справах ветеранів України від 13 січня 2020 року затверджено Методичні рекомендації щодо створення та діяльності ветеранських просторів](#). Відповідно до них, ветеранський простір є юридичною особою, що може бути створена, але не виключно, в таких організаційно-правових формах: комунальне підприємство, громадське об'єднання (громадська організація, громадська спілка), благодійна організація. Діяльність ветеранського простору має будуватись на загальних принципах поваги до прав людини та верховенства права, законності, конфіденційності, уникнення конфлікту інтересів, пріоритету інтересів осіб, які звертаються до ветеранського простору, заборони дискримінації за віком, статтю, віросповіданням, політичними поглядами тощо, компетентності та добросовісності під час надання допомоги. На створення ветеранського простору впливає ініціатива громадськості та місцевої влади, доступність для ветеранів та врахування інклюзивних факторів.

Окрім цього, ветеранський простір може організувати мобільні групи для надання психологічної та правової допомоги особам, які не мають можливості відвідати простір, зокрема, які живуть у віддалених районах області. Можливе проведення як індивідуальних, так і групових консультацій.

Затверджені наказом Мінветеранів рекомендації, мають лише рамковий (базовий) характер. Враховуючи реалії сьогодення, вони мають бути переглянуті та розширені й іншими факторами. Головне, що ветеранські простори можуть створюватись в різних формах, з різним набором послуг, зорієнтовані на різні групи відвідувачів та мають об'єднувати всіх ключових стейкхолдерів.



1.3. Дослідження та рекомендації інших ключових стейкхолдерів (державних установ, громадських організацій, проектів міжнародної технічної допомоги тощо) щодо виявлення потреб ветеранів та підходів до надання послуг

Сьогодні в Україні є декілька досліджень та рекомендацій щодо виявлення потреб ветеранів та підходів до надання послуг. Здебільшого цієї теми частково торкаються в загальних дослідженнях щодо надання послуг.

Відповідно до дослідження від [VETERAN HUB «Шлях ветеранів та ветеранок»](#) (вересень 2023 рік), було проведено опитування серед українських ветеранів щодо обізнаності наявності та процесу отримання послуг від держави. Респонденти зазначили, що часто не мали інформації про чинні пільги. А сам процес називають забюрократизованим і тому важкодоступним. Деякі з ветеранів навіть повідомили про упередженість з боку суспільства та суб'єктів надання публічних послуг щодо своїх пільг.

У цьому дослідженні говориться про досвід надання послуг у Сполучених Штатах Америки для ветеранів, де цей процес не працював ідеально завжди. Для того, щоб змінити ситуацію було проведено глибоке національне дослідження. Результатом стала мапа шляху ветерана, яка показала процеси, що відбуваються у житті солдата після повернення до цивільного життя. На сьогодні Міністерство у справах ветеранів США має досить розширені напрями діяльності, які сфокусовані на чотирьох пріоритетах: медичні послуги, пільги для ветеранів, національне кладовище для Захисників, національна готовність до воєн, терористичних актів та надзвичайних ситуацій. Функції Міністерства мають два напрями: медична підтримка (в т.ч. для людей з інвалідністю) та пільги (освіта, професійна адаптація та повторне працевлаштування, пенсія, житлові питання, страхування життя, поховання та вшанування).

Повертаючись до українських реалій, відповідно до опитування, проведеного [Українським ветеранським фондом](#) (січень – квітень 2023 рік), можна виокремити ключові напрями підтримки (послуг), які сьогодні потребують ветерани в Україні. Так, половина з опитаних визначила матеріальну допомогу, друге місце за потребою отримала медична допомога. Третє місце – інформаційна, четверте психологічна. П'яте і шосте в рівних долях отримали освітні та юридичні послуги.

На питання, якими пільгами користуються найбільше ветерани та їх родини, більшість з опитаних визначило комунальні, друге місце – пенсії, третє місце – безоплатний проїзд, четверте – пільги на медичне обслуговування, потім йдуть пільги на землю, навчання, грошова допомога та психологічна реабілітація.

Також, за опитуванням, було визначено, якої допомоги (послуг) потребуватимуть ветерани у майбутньому. На першому місці було визначено медичні послуги, на другому – житло, третє – працевлаштування, четверте – освіта, п'яте – інвестиції у ветеранський бізнес, шосте – допомога родині, восьме – реінтеграція та інше.

Представниками ГО «ПРИНЦИП» (жовтень 2023 рік) було проведено дослідження щодо питань, з якими стикаються поранені військові при отриманні послуг в різних установах. Також надаються рекомендації, як виправити визначені недоліки. Зокрема, експерти проаналізували роботу: медико-соціальних експертних комісій, територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки, органів соціального захисту населення, управління Пенсійного фонду. На всіх етапах були визначені ключові проблеми: забюрократизованість процесу, невизначеність алгоритму дій, нестача інформації, довге очікування оформлення документів, порушення принципу безбар'єрності та доступності людей з інвалідністю до будівель, де надаються послуги.



На основі проведеного моніторингу, представники ГО надали поради щодо покращення умов надання послуг для ветеранів та поранених військових. Рекомендації передано до відповідальних стейкхолдерів. Йдеться про:

- Оптимізацію процедур отримання направлень на МСЕК
- Стандартизацію алгоритму отримання необхідних документів
- Покращення співпраці відповідальних органів при формуванні, реалізації політики та надані послуг для ветеранів
- Підвищення поінформованості ветеранів щодо можливостей отримання послуг в органах влади та установах
- Доступність до медичних документів та врахування стану пацієнта під час МСЕК
- Підвищення професійної підготовки та етики лікарів МСЕК
- Діджиталізацію та запровадження електронної черги
- Розділення огляду військовослужбовців і цивільних на МСЕК
- Залучення консультативної та юридичної допомоги для поранених та ветеранів
- Створення безбар'єрного середовища та підвищення сервісу.

Аналітичний звіт, розроблений ГО Юридична сотня, «Біла книга»: Аналіз системи соціального захисту ветеранів та військовослужбовців

У своєму аналітичному звіті, ще до початку повномасштабного вторгнення (січень 2022 рік), ГО «Юридична сотня» зауважила основні проблеми системи надання соціальних послуг для ветеранів. Йдеться про складність механізму отримання послуг та невідповідність пільг потребам ветеранів. Частина пільг надається ОМС чи роботодавцями за власним рішенням. А ось, наприклад, соціальні гарантії щодо першочерговості або інших переваг в отриманні послуги, експерти «Юридичної сотні» вважають пережитком часів дефіциту товарів. Бо ці переваги сприяють негативному ставленню суспільства до ветеранів як пільговиків з особливими правами.

У публікації [«Практики діалогу для порозуміння та участі Як залучати та надихати на зміни у громадах?»](#) (вересень 2023 рік), в рамках Програми «U-LEAD з Європою» зазначається, що після проведення діалогів представниками 8 громад з різних областей України було досягнуто спільної думки, що найкращими фахівцями у роботі з ветеранами можуть бути самі ВПО та ветерани, оскільки вони мають розуміння контексту та мають спільну тему для відпрацювання.

Міжнародний досвід

Якщо подивитись на досвід інших країн, які вибудовували ветеранську політику, в тому числі й систему надання послуг, можна виділити 3 ключові пріоритети для її розбудови. А саме: добробут ветерана, життєвий шлях та ролі. В країнах НАТО ветеранська політика функціонального типу визначається міністерською структурою та програмами підтримки. Кількість департаментів в міністерстві залежить від кількості функцій та програм. Пріоритетними функціями є: медична допомога, підтримка під час переходу від військової служби до цивільного життя, а також пільги.

Відповідно до дослідження Фоссі (та інші автори, 2019 р.), можна виокремити ключові елементи підтримки та послуг для ветеранів, що надаються країнами НАТО.

Всі члени НАТО	Більшість членів НАТО	Деякі члени НАТО
Консультації; Освітня підтримка;	Фізичне здоров'я; Ментальне здоров'я;	Побутова допомога; Надання житла;



Підтримка у сфері працевлаштування; Компенсація при втраті дієздатності.	Зловживання забороненими речовинами.	Допомога на оплату послуг по догляду; Транспортне забезпечення; Юридичні послуги; Фінансова підтримка, фінансові пільги і послуги.
---	--------------------------------------	---

[Джерело: Фоссі та ін., 2019 р., стор. 53.](#)

У більшості країн НАТО допомога під час переходу з військової кар'єри до цивільного життя поділяється на три етапи: 1) консультація, 2) навчання, 3) працевлаштування та підприємництво. Цю підтримку можна отримати, перебуваючи ще на етапі завершення служби, але тільки у працездатному віці.

У країнах, де невелика кількість ветеранів, перші два типи допомоги надаються міністерством оборони. А послуги з працевлаштування чи розвитку бізнесу надаються департаментами соціальної політики та праці (Болгарія), або підприємствами чи благодійними організаціями, які працюють за контрактом з МО (Великобританія).

У країнах, де кількість ветеранів достатня для створення окремої державної установи у справах ветеранів, програми підтримки реалізуються за їх допомоги, але й в цьому разі окремі послуги надаються через приватних підрядників.

Наприклад, до складу Міністерства оборони Нідерландів входить агентство, відповідальне за надання підтримки ветеранам. Установа має в штаті 68 працівників, які надають послуги 12 000 клієнтам. Але агентство є посередником між державою та постачальником послуг.

У Франції діє Національне Управління у справах ветеранів та жертв війни як підрозділ Міністерства оборони. Переходом військовослужбовців до цивільного життя у Болгарії займається Міністерство оборони, а ось відповідні послуги надаються структурами типу «військоматів» з підрозділами в регіонах.

Слід зазначити, що в більшості цих країн, самі ветерани не хочуть, щоб їх відокремлювали від звичайних громадян, а також бути занадто залежними від держави.

(Джерело: Валері Ратчев, «Дослідження передових практик серед європейських політик у справах ветеранів»).

Розділ 2. Практичні кейси, перелік затребуваних ветеранами послуг, визначення життєвих ситуацій, в т.ч. для комплексного надання послуг

2.1. Публічні послуги для ветеранів та їх надання через ЦНАП

Відповідно до [постанови КМУ від 20 лютого 2013 р. № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг»](#) (зі змінами), ключовими завданнями ЦНАП є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;



3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у центрі;

4) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до [частини четвертої](#) статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації прийняття документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

В Україні надання адміністративних послуг для ветеранів та членів їх сімей здійснюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП затверджено розпорядженням КМУ від 16 травня 2014 р. № 523-р. Для ветеранів війни спочатку були передбачені декілька напрямів, наприклад:

- призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам;
- встановлення статусу, видача посвідчень та призначення компенсації та допомоги членам сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, учасникам війни, інвалідам війни;
- забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Законів України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та «Про жертви нацистських переслідувань».

Для того, щоб розширити перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП для ветеранів, а також зробити їх більш доступними, 9 червня 2023 року, Урядом було внесено відповідні зміни до розпорядження № 523-р. Тепер, ветерани та члени їх сімей можуть звертатись до ЦНАП за розширеним переліком послуг, зокрема:

- встановлення статусу та видача посвідчень/довідок, продовження строку дії посвідчень (вклеювання бланка-вкладки) для членів сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім'ї загиблого (померлого) захисника або захисниці України;
- встановлення статусу та видача посвідчень/довідок, продовження строку дії посвідчень (вклеювання бланка-вкладки) для осіб з інвалідністю внаслідок війни;
- вклеювання бланка-вкладки до посвідчень учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни II і III групи, яким виповнилося 85 років і більше, і які є учасниками бойових дій під час Другої світової війни;
- видача нового посвідчення учасникам бойових дій, особам з інвалідністю внаслідок війни, учасникам війни, членам сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, членам сім'ї загиблого (померлого) захисника та захисниці України, а також постраждалим учасникам Революції Гідності, замість непридатних/втрачених посвідчень або в разі зміни персональних даних;
- виплата грошових допомог згідно із Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;
- встановлення факту одержання ушкоджень здоров'я від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння під час проведення антитерористичної операції, а також внаслідок заходів забезпечення національної безпеки та оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій



- та Луганській областях, а також заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією РФ проти України;
- безоплатне поховання осіб, які померли (загинули) і мають особливі заслуги або трудові заслуги перед Батьківщиною, учасників бойових дій, а також постраждалих учасників Революції Гідності та осіб з інвалідністю внаслідок війни;
 - надання громадським об'єднанням ветеранів війни безоплатних приміщень для здійснення статутних завдань тощо.

Варто зауважити, що сьогодні українське законодавство передбачає понад 100 пільг, видів допомоги, соціальних гарантій, виплат та компенсацій для ветеранів та членів їх сімей – велика кількість з них вже застаріла та потребує оновлення. Загалом, важко сказати, що передбачені пільги та послуги мають системний характер, доступні та відповідають повністю попиту для цих категорій громадян України.

З метою покращення доступності послуг для ветеранів, Мінветеранів запроваджуються окремі партнерські проекти спільно з ОМС. На базі ЦНАП відкриваються «Єдині вікна» для ветеранів. Які мають стати єдиними майданчиками, де ветерани та члени їх сімей зможуть отримати доступ до максимального переліку послуг та необхідну фахову консультацію тощо. По суті, «Єдине вікно» – це інформаційно-консультаційний сервіс при ЦНАП, що запроваджується для ефективного та оперативного опрацювання запитів ветеранів, зокрема і за моделлю життєвих ситуацій. «Єдине вікно» є найбільш ефективним у разі великої кількості звернень ветеранів, коли є можливість спрямувати «профільних» адміністраторів по роботі з ветеранами. А ось у громадах до 5 тис жителів, з малою кількістю звернень ветеранів, як показала практика опитаних ЦНАП, їх обслуговуванням можуть займатись усі працівники ЦНАП без потреби створення «Єдиного вікна».

Ефективним інструментом для роботи «Єдиного вікна» є використання «чекліста». А саме, під час звернення, фахівець користується таблицею потреб ветерана та його сім'ї, в якій є опитувальник з усіх можливих ситуацій, які можуть виникнути у ветерана при зверненні та послуги, які можна їм запропонувати. Таблиця включає пункти, що охоплюють різні аспекти життя ветеранів: від отримання статусу учасника бойових дій до питань влаштування дитини в дошкільний навчальний заклад чи школу, також послуги охорони здоров'я, ПФУ, центру зайнятості, земельні та архітектурні питання тощо. Але, по факту, кожний ОМС/ЦНАП може напрацювати свою персональну модель організації обслуговування ветеранів, виходячи з можливостей громади, кількості та потреб ветеранів тощо. Водночас, така модель не повинна мати стандарти нижчі за визначені на законодавчому рівні.

ЦНАП є первинною точкою доступу до більшості публічних (в т.ч. адміністративних послуг) в т.ч. для ветеранів. ЦНАП має найбільш розвинуту мережу точок доступу до послуг, тож важливо забезпечити належну взаємодію між СНАП суб'єктами надання адмінпослуг) та ЦНАП з метою максимальної інтеграції відповідних послуг у ЦНАП. Розвиток окремих відомчих точок доступу до окремих груп публічних послуг з кожним роком втрачає актуальність та призводить до неефективного використання публічних коштів.

Враховуючи розгалуженість та кількість ЦНАП, відповідні ЦОВВ мають унікальну можливість отримувати зворотній зв'язок щодо якості надання тієї чи іншої послуги для їх удосконалення.

Рішення про запровадження ветеранських послуг у ЦНАП приймається ОМС. Водночас, важливим є сприяння СНАП в інтеграції відповідних послуг у ЦНАП. Для запровадження єдиного комплексного підходу в ЦНАП щодо надання адміністративних послуг ветеранам,



членам сімей ветеранів та підвищенню якості їх надання, Мінветеранів розробило проєкт методичних рекомендацій, що очікує розгляду та затвердження.

2.2. Практичні кейси обслуговування ветеранів, на прикладі окремих ЦНАП

Для того, щоб проаналізувати кейси з надання послуг ветеранам в ЦНАП, визначити сильні та слабкі сторони в інтеграції цих послуг, Проєкт провів опитування серед шести ЦНАП з різних регіонів України. В опитуванні взяли участь ЦНАП у містах Вінниця, Житомир, Кривий Ріг, Вербівської сільської ради на Дніпровщині, Яворівської міської ради у Львівській області та міста Ромни у Сумській області.

Зазначені ЦНАП працюють в населених пунктах з різним показником за кількістю мешканців та мають різну кількість працівників, але при цьому мають схожу проблематику та особливості під час роботи з ветеранами та членами їх сімей родин. Проте всі опитані ЦНАП інтегрували сервіси з обслуговування представників ветеранської спільноти по типу «Єдиного вікна». Вони можуть мати різну назву («Я-ветеран», «Ветеран» тощо), але мають аналогічні функції та завдання.

Для роботи з ветеранами, в більшості випадків, визначають адміністраторів з-поміж працівників, які вже працюють в ЦНАП. Вони проходять додаткові тренінги та навчання щодо надання адміністративних послуг ветеранам та членам їх сімей, а також щодо особливостей в роботі з цією категорією громадян. Також є непоодинокі випадки коли в ЦНАП адміністративні послуги ветеранам надають всі адміністратори ЦНАП, що там працюють.

19 послуг для ветеранів та членів їх сімей, які відповідно до розпорядженням Кабміну 504-р від 9 червня 2023 року ОМС мали додати до переліку послуг, інтегрували повністю майже всі опитані ЦНАП. Станом на середину листопада 2023 року окремі ЦНАП завершують запуск надання окремих послуг із переліку розпорядження Кабміну 504-р. Додаткових фінансових витрат на запровадження цих послуг не знадобилось.

Найбільш затребуваними послугами, за якими звертаються ветерани та члени їх сімей, було названо пільги та різноманітні допомоги, які передбачені як на державному, так і на місцевому рівнях.

Всі опитані нами ЦНАП заявили про важливість та необхідність роботи «Єдиного вікна» для якісного надання послуг ветеранам. Проте, повноцінний запуск відбувся тільки в ЦНАП, де штат працівників дозволяє це зробити.

У Кривому Розі відповідним рішенням міської ради було затверджено план заходів зі створення у ЦНАП офісу «Я – Ветеран» та виділено кошти на його облаштування з урахуванням вимог до безбар'єрності. Офіс працює за принципом «Єдиного вікна». Рішенням міської ради затверджено перелік послуг, що входять до комплексної послуги «Я – Ветеран», на сьогодні це 571 послуга. Основний принцип для ефективного функціонування подібних офісів – мотивація керівництва та ефективна комунікація із суб'єктами надання послуг.

У Житомирі «Єдине вікно» реалізовано в приміщенні ЦНАП адмінсервісом «Ветеран», створеного Департаментом соціальної політики міської ради, в якому 8 спеціалістів департаменту забезпечують надання послуг соціального характеру, консультацій ветеранам, а також членам їх сімей.

У Яворові Львівської області функції «Єдиного вікна» виконує Центр підтримки родин загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, що розташований в приміщенні ЦНАП.



Метою Центру є надання інформаційно-консультативної підтримки щодо забезпечення дотримання гарантій захисту прав і основоположних свобод Захисників та Захисниць, поранених, членів сімей зниклих безвісти та полонених, родин загиблих/померлих Героїв Небесної Сотні, АТО/ООС, Захисників та Захисниць. Роботу центру забезпечують працівники відділу соціального захисту ОМС, при цьому, адміністратори ЦНАП долучаються в разі запитів від ветеранів на надання адміністративних послуг.

У Вінниці на базі ЦНАП створений сервіс «Ветеран», який передбачає першочергове обслуговування ветеранів, членів їх родин, членів сімей загиблих та зниклих безвісти учасників бойових дій. Ветерани без черги можуть отримати одну або декілька адміністративних та інших видів послуг з 618, які надаються у ЦНАП Зазначений сервіс запроваджений у всіх територіальних підрозділах ЦНАП.

У місті Ромни Сумської області у приміщенні ЦНАП з вересня 2023 року в пілотному режимі працюють два адміністратори як «Єдине вікно ветерана». В ньому надаються послуги ветеранам та членам їх сімей, а у разі необхідності, для надання послуги, відбувається координація дій з усіма виконавчими органами та службами Роменської міської ради, органами державної влади, установами, підприємствами та організаціями для вирішення питань, порушених у зверненнях.

У ЦНАП Вербівської громади Тернопільської області, працюють 5 адміністраторів. Відповідно до розпорядження сільського голови, було визначено адміністратора ЦНАП, на якого покладено повноваження щодо реалізації комплексної послуги «Я-Ветеран». Але, за фактом, станом на листопад 2023 року дані повноваження виконують всі адміністратори ЦНАП відділу.

В опитаних ЦНАП переважно зазначають про відсутність конфліктних ситуацій під час роботи з ветеранами та членами їхніх родин. Деякі з працівників підкреслили, що стикаються із конфліктними ситуаціями через затримку оформлення статусу суб'єкта звернення, без якого неможливо оформлення пільг, а також через призупинення окремих послуг на період воєнного стану, наприклад, виділення земельних ділянок. Окремі ветерани обурюються кількістю документів, які необхідні для отримання тієї чи іншої послуги. Іноді джерелом конфліктної ситуації можуть стати державні установи, які вимагають додаткові документи, не передбачені законом при наданні послуги. Лише в одному ЦНАП заявили про виникнення конфліктних ситуацій через психологічний стан ветерана. Також зазначили, що інколи присутня й упередженість з боку самих візитерів. Адміністратори ЦНАП зазначають, що ветерани – отримувачі послуг, очікують зіткнень із зайвим бюрократизмом чи хамством з боку працівників ЦНАП. Але після спілкування з ними та розуміння, що працівники зацікавлені надати послугу, ветерани змінюють своє ставлення на позитивне.

Всі ЦНАП надали чисельний перелік суб'єктів державних та місцевих органів влади, з якими взаємодіють в рамках своїх повноважень та підписаних узгоджених рішень для надання публічних послуг. На жаль, комунікація між СНАП та ЦНАП названа слабкою стороною при наданні послуг. Також проблемою є часті зміни в законодавстві та несвоєчасне інформування про нововведення. Відповідно, зміна цих слабких місць допоможе покращити надання послуг ветеранам та членам їх сімей. Також майже всі опитані нами ЦНАП, заявили про зацікавленість брати участь у фахових тренінгах та навчаннях щодо роботи з ветеранами, а також для підвищення кваліфікації.



2.3. Затребувані ветеранами публічні послуги

Після демобілізації учасники бойових дій, найбільш зацікавлені в отриманні статусу «ветеран», а у разі загибелі військового його родина в отриманні статусу — члена сім'ї загиблого ветерана. Це той документ, на якому базується всі подальші кроки, а також надання інших пільг та послуг, пов'язаних з цими статусами. Також, відразу після звільнення, ветерани зацікавлені в отриманні медичних послуг, тому ці дві послуги є найбільш затребуваними.

Вони можуть різнитись, в залежності від особливостей кожного ветерана: можливо отримання статусу «ветеран» потребуватиме додаткових документів, в якості доказу участі в бойових діях, та проходження спеціальної комісії при Мінветеранів. Можливо, колишньому Захиснику або Захисниці доведеться отримувати додаткові документи для лікування за кордоном.

В подальшому, у повсякденному житті, ветерани та члени сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць частіше за все звертаються за пільгами на житлово-комунальні послуги, безоплатного або частково оплачуваного проїзду та щорічним медичним обстеженням. Цей ряд продовжують послуги пов'язані з отриманням виплат до Дня Незалежності, додаткової оплачуваної відпустки у 14 днів та грантової допомоги для ветеранського бізнесу.

Для прикладу, у ЦНАП Вербівської сільської ради Дніпропетровської області найчастіше ветерани звертаються за пільгами та різноманітними видами допомог, як державного так і місцевого рівня. А ось такі послуги як освітні, працевлаштування, медичні та психологічні затребувані однаково мало. У Ромненській територіальній громаді найпопулярнішою послугою серед ветеранів та членів їх родин є реєстрація місця проживання, актів цивільного стану та бізнесу. А ось пільги та правова допомога на другому за затребуваністю місці. На третьому — допомоги державні та місцеві, а також житлові питання. У Криворізькому ЦНАП найпопулярнішими послугами назвали отримання пільг, державні та місцеві допомоги. Житлові питання, медичні та освітні послуги на другому місці. Отримання статусу УБД, психологічна допомога на третьому.

Проте, є суттєва різниця між послугами, які затребувані ветеранами через їх доступність та тими, які ветеран та члени їхніх сімей хотіли б отримати, намагаються це зробити, але в них не завжди виходить через низку причин. А саме: забюрократизованість процесу або відсутність фінансування з боку держави для забезпечення цієї послуги. Для прикладу доволі складно право на забезпечення житлом. За останніми статистичними даними (за 2014 рік) лише 0,5% ветеранів що перебували на квартирному обліку отримували житло.¹ Також є суттєві обмеження в можливості реалізації права на безоплатне отримання земельних ділянок адже кількість ділянок є меншою, ніж діючі та майбутні потреби ветеранів та інших категорій громадян що мають відповідне право. Враховуючи зазначене, необхідно шукати баланс між наданням затребуваних (дороговартісних) послуг для ветеранів, та можливостями держави. Адже чи не найгіршими є ситуації, коли послуги передбачені законодавством, але по факту не можуть бути наданими.

Крім того, є досить специфічні послуги та пільги, які цікавлять лише окремі групи ветеранів. Вони пов'язані з підприємницькою діяльністю, громадською активністю та освітою: допомога

¹ https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/15/Arch_ko_bl.htm



центру зайнятості у відкритті власного бізнесу, державне фінансування громадських об'єднань ветеранів та компенсація вартості навчання у ВНЗ.

Також є і малозатребувані пільги, наприклад, безкоштовне встановлення квартирного телефону.

За інформацією [Міжнародної організації з міграції](#) (далі – МОМ), найменш доступними послугами для ветеранів є житлова сфера та сфера охорони здоров'я. Послуги, які найчастіше отримують ветерани: знижка на користування комунальними послугами, безкоштовний проїзд у міському та приміському транспорті, щорічна одноразова грошова допомога, безкоштовне користування транспортом (раз на 2 роки), щорічне медичне обстеження і диспансеризація.

Для того, щоб визначитись з найбільш актуальними послугами серед ветеранської спільноти, ми звернулись до представників ЦНАП, де запроваджено «Єдине вікно» або сервіс «Я-ветеран» та вже ведеться активна робота з ветеранами та членами їх родин.

Було визначено ключові послуги, які було потрібно оцінити за шкалою від 1 до 8, де 1 - це дуже рідко, 8 – дуже часто. В результаті, перше місце посіла послуга з отримання статусу УБД (особа з інвалідністю внаслідок війни або члени родин загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України). Друге – працевлаштування/самозайнятість, третє – освітні послуги, четверте – психологічні та медичні послуги, п'яте – житлові питання та безоплатна юридична допомога, шосте – допомоги (державні/місцеві).

2.4. Перелік обов'язкових публічних послуг для ветеранів, що мають надаватись у ЦНАП

Після розширення Урядом переліку послуг, що надаються ветеранам у ЦНАП, учасники бойових дій, їхні сім'ї, люди з інвалідністю внаслідок війни, а також родичі загиблих Захисників і Захисниць зможуть звернутися до ЦНАП у своїй громаді та отримати вже 22 необхідні адмінпослуги передбачені законом. А саме:

- п.302 встановлення статусу члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни та члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, видача посвідчення/довідки, продовження строку дії посвідчення (вклеювання бланка-вкладки);
- п. 304 встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни, видача посвідчення/довідки, продовження строку дії посвідчення (вклеювання бланка-вкладки);
- п.305 встановлення статусу постраждалого учасника Революції Гідності, видача посвідчення;
- п.306 позбавлення статусу постраждалого учасника Революції Гідності за заявою особи
- п.307 встановлення статусу учасника бойових дій, видача посвідчення;
- п.308 вклеювання бланка-вкладки до посвідчення учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни II і III групи з числа учасників бойових дій у період Другої світової війни, яким виповнилося 85 років і більше;
- п. 309. позбавлення статусу учасника бойових дій за заявою такої особи;
- п.311 призначення одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті), інвалідності або часткової втрати працездатності без встановлення інвалідності військовослужбовців, військовозобов'язаних та резервістів, які призвані на навчальні (або перевірочні) та спеціальні збори чи для проходження служби у військовому резерві;



- п. 351 встановлення статусу учасника війни, видача посвідчення;
- п.356 призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам;
- п. 359 призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам;
- п. 362 взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Законів України [“Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”](#) та [“Про жертви нацистських переслідувань”](#);
- п.363 забезпечення санаторно-курортними путівками постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа учасників антитерористичної операції/операції Об’єднаних сил, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб;
- п. 388 призначення пільги на оплату житла, комунальних послуг;
- п. 394 прийняття рішення про виплату грошової компенсації вартості проїзду постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа учасників антитерористичної операції/операції Об’єднаних сил, членів їх сімей та членів сімей загиблих (померлих) таких осіб до суб’єктів надання послуг для проходження психологічної реабілітації та назад;
- п. 399 призначення пільги на придбання палива, у тому числі рідкого, скрапленого балонного газу для побутових потреб;
- п. 422 видача нового посвідчення учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, члена сім’ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім’ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, постраждалого учасника Революції Гідності замість непридатного/втраченого та у разі зміни персональних даних;
- п. 425 призначення одноразової грошової допомоги в разі загибелі (смерті) або інвалідності деяких категорій осіб відповідно до Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”;
- п. 426 призначення виплати щорічної разової грошової допомоги ветеранам війни та жертвам нацистських переслідувань;
- п. 428 встановлення факту одержання ушкоджень здоров’я від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння на території проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях та заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв’язку з військовою агресією Російської Федерації проти України;
- п. 429 надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни;
- п. 430 безоплатне поховання померлих (загиблих) осіб, які мають особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, учасників бойових дій, постраждалих учасників Революції Гідності і осіб з інвалідністю внаслідок війни;
- п.432 надання громадським об’єднанням ветеранів війни безплатно приміщень для здійснення їх статутних завдань.

При чому остання послуга має досить суперечливий характер, тому що органи місцевого самоврядування не можуть безкоштовно надавати приміщення.

Раніше, щоб отримати всі зазначені послуги, ветерану доводилося звертатися до різних держустанов. Зараз вони доступні в одному місці. Під час нашого опитування, більшість представлених ЦНАП відмітили, що станом на середину листопада 2023 року ними було



інтегровано в ЦНАП або весь перелік послуг, або більшу частину, інші перебувають у процесі запровадження.

Ці та інші послуги не завжди можна отримати через ЦНАП ветеранам. З одного боку, на законодавчому рівні визначено обов'язковий перелік адміністративних послуг, що мають надаватись у ЦНАП, але з іншого боку - часто є відомчі бар'єри від ЦОБВ та їх територіальних органів, які не зацікавлені в інтеграції певних груп адміністративних послуг у ЦНАП. Таким чином, для повноцінного використання ЦНАП, як базової точки доступу до більшості публічних послуг для ветеранів важливим є лідерство КМУ, Мінветеранів, Мінцифри та, безумовно, ОМС для інтеграції відповідних послуг у ЦНАП

2.5. Перелік обов'язкових за законом послуг для ветеранів для інтеграції в ЦНАП, а також визначених на підставі власних рішень публічних послуг, що надаються/мають надаватись ветеранам на місцевому рівні коштом місцевого бюджету, фінансове забезпечення їх надання у 2023 році (на прикладі визначених ЦНАП)

Окрім обов'язкових публічних послуг, передбачених законом ветеранам та членам їх сімей на місцевому рівні у ЦНАП надаються різноманітні допомоги. Частіше за все – фінансова. Але частина послуг для цієї категорії громадян залишаються в УСЗН.

Наприклад, в ЦНАП м. Житомир в адмінсервісі «Ветеран» інтегровано частково перелік обов'язкових для надання ветеранам послуг передбачених на державному рівні, окрім семи з них. Станом на середину листопада 2023 року інші передбачені законом публічні послуги знаходяться в процесі запровадження. А також надаються три послуги за рахунок місцевого бюджету, а саме:

1. Прийом та підготовка документів з питань санаторно-курортного лікування або виплати грошової компенсації замість самостійного санаторно-курортного лікування «Членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни (АТО/ООС), загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України згідно з рішенням Житомирської міської ради від 15.03.2017 року № 234 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у міському бюджеті на забезпечення санаторно-курортного лікування членів сімей загиблих учасників АТО та членів сімей загиблих учасників АТО з дітьми до 7 років»;
2. Прийом громадян з питань нарахування та виплати коштів на оплату житлово-комунальних послуг в готівковій грошовій формі сім'ям загиблих Захисників та Захисниць України за рахунок коштів місцевого бюджету.

В офісі «Я – Ветеран» Криворізького ЦНАП, інтегровано всі обов'язкові послуги. Також за рахунок місцевого бюджету здійснюються виплати ветеранам та членам родин загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України. А саме:

1. Щорічна одноразова матеріальна допомога 5000 грн: особи з інвалідністю внаслідок війни, які брали участь у АТО на сході України та ООС у Донецькій та Луганській області: Учасники бойових дій у АТО на сході України та ООС у Донецькій та Луганській області; Сім'ї, діти військовослужбовців, які загинули (померли), пропали безвісти в зоні проведення АТО на сході України та ООС у Донецькій та Луганській області; Бійці-добровольці в АТО та ООС.
Щомісячна матеріальна допомога для осіб з інвалідністю внаслідок війни, які брали участь у АТО на сході України та ООС у Донецькій та Луганській області: I група – 300 грн, II-III група 200 грн.



2. Щомісячна матеріальна допомога для сімей, дітей військовослужбовців, які загинули (померли), пропали безвісти в зоні проведення АТО на сході України та ООС у Донецькій та Луганській області у розмірі прожиткового мінімуму згідно з чинним законодавством. Одноразова матеріальна допомога сім'ям військовослужбовців (резервістів, військовозобов'язаних, добровольців), які загинули або померли внаслідок поранення, контузії чи каліцтва, одержаних під час захисту Батьківщини або виконання інших обов'язків військової служби – 100 000 грн, а також одноразова матеріальна допомога на поховання – 25 000 грн.
3. Щомісячна компенсація витрат на оплату житлово-комунальних послуг для військовослужбовців, які загинули (померли), пропали безвісти в зоні проведення АТО/ООС у Донецькій та Луганській областях та сім'ї осіб з інвалідністю, смерть яких пов'язана із захистом незалежності, суверенітету та територіальною цілісністю України і їх безпосередньою участю в АТО та ООС у Донецькій та Луганській областях – середній показник протягом року 630 грн.

У ЦНАП міста Ромни, у форматі «Єдине вікно ветерана», в комплексну послугу «ЄВетеран», було включено 10 обов'язкових послуг, наразі їх вже 19. А також за рахунок місцевого бюджету протягом 2023 року надавались наступні послуги:

1. Надання матеріальної допомоги учасникам бойових дій; особам, які беруть або брали безпосередню участь у бойових діях, здійсненні заходів з національної безпеки та оборони, відсічі та стримуванні збройної агресії російської федерації проти України, починаючи з 20.02.2014; внутрішньо переміщеним особам вищезазначених категорій; особам, які вперше підписали контракт зі Збройними Силами України з 01.01.2022;
2. Надання щомісячної соціальної матеріальної допомоги неповнолітнім дітям загиблих, померлих осіб під час проходження військової служби перебуваючи безпосередньо в районах та у період здійснення заходів з національної безпеки та оборони, відсічі та стримування збройної агресії російської федерації проти України, починаючи з 20.02.2014 та неповнолітнім дітям цієї категорії з числа внутрішньо переміщених осіб;
3. Надання матеріальної допомоги сім'ям військовополонених осіб, які брали безпосередню участь у бойових діях, здійсненні заходів з національної безпеки та оборони, відсічі та стримування збройної агресії російської федерації проти України, починаючи з 20.02.2014;
4. Надання щорічної матеріальної допомоги сім'ям загиблих, померлих учасників бойових дій, осіб, які брали безпосередню участь у бойових діях, здійсненні заходів з національної безпеки та оборони, відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України, починаючи з 20.02.2014 та внутрішньо переміщеним особам цієї категорії до Дня захисників і захисниць України;
5. Надання одноразової матеріальної допомоги одному із членів сім'ї загиблих (померлих) осіб, які брали безпосередню участь у бойових діях та які проходили військову службу в період здійсненні заходів з національної безпеки та оборони, відсічі та стримування збройної агресії російської федерації проти України;
6. Фінансування витрат, пов'язаних із похованням загиблих (померлих) осіб, які брали безпосередню участь у бойових діях та осіб, які проходили військову службу в період здійснення заходів з національної безпеки та оборони, відсічі та стримування збройної агресії російської федерації;
7. Матеріальна допомога на лікування та реабілітацію військовослужбовцям, які отримали травму, поранення, контузію, каліцтво під час проходження військової служби, перебуваючи безпосередньо в районах та у період здійснення заходів з національної безпеки та оборони, відсічі та стримування збройної агресії російської федерації проти України, починаючи з 20.02.2014 та внутрішньо переміщеним особам цієї категорії;



8. Надання матеріальної допомоги на виготовлення і встановлення пам'ятника та облаштування місця поховання загиблого (померлого) Героя України;
9. Забезпечення санаторно-курортними путівками осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій на території інших держав та осіб з інвалідністю усіх категорій;²
10. Надання матеріальної допомоги на придбання форми військового зразка особам, які підписали контракт з добровольчим формуванням територіальної громади – мешканцям Роменської міської територіальної громади, які братимуть участь в охороні правопорядку громади, чергуваннях на блокпостах;
11. Надання соціальної матеріальної допомоги на розв'язання соціально-побутових питань члена добровольчого формування територіальної громади – мешканцям Роменської міської територіальної громади.

Перераховані вище послуги фінансуються з місцевого бюджету згідно з затвердженими програмами на 2023 рік.

У ЦНАП Яворівської міської ради Львівської області до переліку адміністративних послуг було додано 19 нових послуг для ветеранів. Послуги для ветеранів, суб'єктом надання яких є Управління соціального захисту населення Яворівської райдержадміністрації, подовжують надаватись УСЗН.

За рахунок місцевого бюджету, надаються послуги для військовослужбовців та ветеранів війни за наступними напрямками:

Військовослужбовці, які були поранені, стали інвалідами війни, отримали травму або контузію при захисті Батьківщини, згідно з комплексною програмою соціального захисту та забезпечення Яворівської міської територіальної громади на 2021-2025 роки, мають право:

1. Адресна допомога особам, які отримали поранення, травму, каліцтво, контузію під час участі у Революції Гідності (АТО, ООС, заходах необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку із військовою агресією РФ проти України, якщо термін лікування був понад 30 днів у розмірі 15,0 тис грн;
2. Призначення одноразової матеріальної допомоги особам, які отримали важке поранення, травму, каліцтво, контузію під час участі у Революції Гідності, антитерористичній операції, операції об'єднаних сил, заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією РФ проти України, яке призвело до довготривалого лікування терміном 60 днів і більше або встановлення I або II групи інвалідності, травма, поранення, контузія, каліцтво пов'язана із захистом Батьківщини, у розмірі 50 000 грн.

У ЦНАП Вінницької міської ради інтегровано дев'ять з обов'язкових 19 послуг для ветеранів, процес інтеграції триває. Окрім цього, в рамках Комплексної програми «Основні напрямки соціальної політики Вінницької міської територіальної громади на 2022-2026 роки», запроваджено додаткові напрями послуг для ветеранів, за рахунок місцевого бюджету:

1. Надання щорічної матеріальної грошової допомоги членам сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України до Дня пам'яті захисників України, які загинули в боротьбі за незалежність, суверенітет і територіальну цілісність України, в розмірі прожиткового мінімуму для працездатних осіб станом на 1 січня бюджетного року (один прожитковий

² Законодавством передбачено можливість фінансування і коштом Державного бюджету України, але наразі зазначені виплати з держбюджету призупинено, а відповідне фінансування проводиться коштом місцевих бюджетів.



- мінімум встановлений для працездатних осіб станом на 1 січня 2023 року становить 2684,00 грн.). Зазначену виплату отримали 696 осіб на загальну суму 1,9 млн. гривень;
2. Надання соціальної підтримки у вигляді матеріальної грошової допомоги в розмірі 5000,00 грн. сім'ям загиблих Героїв Небесної Сотні та сім'ям загиблих Захисників і Захисниць України, яким присвоєно почесне звання Герой України з нагоди відзначення загальнодержавних та загальноміських свят і заходів, професійних свят, ювілеїв, пам'ятних дат (відповідно до окремих рішень виконавчого комітету з нагоди Дня Незалежності України та Дня захисника і захисниці України, надано соціальну підтримку у вигляді матеріальної грошової допомоги 5-ти сім'ям з числа зазначених категорій;
 3. Надання допомоги на оздоровлення дітей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України один раз на рік в розмірі 5 000,00 грн. на кожну дитину віком до 18 років. Вказану допомогу виплачено на оздоровлення 183 дітей на загальну суму 0,9 млн. гривень.).
 4. Надання одноразової матеріальної грошової допомоги в розмірі 5000 грн сім'ям загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України для забезпечення потреб дітей загиблого (померлого) Захисника і Захисниці України, які йдуть до першого класу закладів загальної середньої освіти. (Допомогу виплачено для 12 дітей на загальну суму 60,0 тис. грн.).
 5. Надання щорічної матеріальної грошової допомоги дітям загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України до Дня святого Миколая в розмірі 3 000,00 грн. на кожну дитину віком до 18 років. Загальна сума коштів на цю мету, передбачена в бюджеті Вінницька територіальна громада у 2023 році становить 705,000 грн;
 6. Надання соціальної підтримки у вигляді продуктових наборів сім'ям військовослужбовців, які беруть участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України до загальнодержавних та загальноміських свят і заходів, професійних свят, ювілеїв, пам'ятних дат тощо. Станом на 01.11.2023 року таку підтримку надано уже 3902 сім'ям до Великодніх свят та Трійці, Дня Конституції, Дня Незалежності та до Дня Гідності та Свободи. Станом на 01.11.2023 року допомогу отримали 3954 представників родин Захисників та Захисниць;
 7. Надання муніципальної пільги демобілізованим військовослужбовцям, які брали безпосередню участь у захисті суверенітету і територіальної цілісності України, починаючи з 2014 року на медичні стоматологічні послуги з ортопедичної стоматологічної допомоги та інших необхідних для забезпечення її проведення стоматологічних послуг, тарифи на які погоджені рішеннями виконавчого комітету міської ради, на суму, що не перевищує 15 000 грн. на одного пільговика . З початку року зазначеною пільгою скористалося - 16 осіб, загальна сума коштів спрямованих з бюджету - 223,5 тис. грн.;
 8. Надання платних медичних послуг за пільговими тарифами, тарифи на які встановлені (погоджені) рішенням виконавчого комітету міської ради. З початку року зазначеною пільгою скористалося 2534 ветерани, яким надано 13977 медичних послуг на загальну суму 4,2 млн.грн.

Окрім цього, на базі Вінницького міського центру соціальних служб було створено відділ «Сервісний офіс у справах ветеранів» з метою реалізації проекту «Помічник ветерана», зі штатною чисельністю 21 працівник. Для функціонування офісу було виділено з бюджету громади додатково 1,7 млн.

2.6. Консультаційна підтримка, в т.ч. переадресація (психологічна допомога тощо)

Відповідно до Закону «Про адміністративні послуги» ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії з відповідальними суб'єктами надання цих послуг. Перелік адміністративних послуг



визначається органом, що прийняв рішення про утворення центру та має обов'язково включати:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи);
- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень. У центрі за рішенням органу, можуть надаватись й інші послуги, включаючи й надання консультацій.

Ключовими факторами роботи ЦНАП є орієнтованість на самого суб'єкта звернення. У разі співпраці ЦНАП з іншими установами, організаціями в т.ч. з державними, міжнародними, громадськими або приватними, ЦНАП може проінформувати ветерана про можливості цих установ для отримання допомоги, послуги або співпраці.

Окрім інформації та самих адмінпослуг, відвідувачі ЦНАП можуть отримати фахові консультації за різноманітними напрямками, наприклад: грантові програми для підприємницької діяльності. До ЦНАП часто звертаються з будь-якими питаннями, що не належать до категорії публічних послуг. Проте, якщо працівники ЦНАП налаштовані на результат – надати допомогу заявнику, то більшість питань вирішуються. Саме тому ЦНАП розглядається як основна, точка доступу для обслуговування ветеранів, ветеранок та членів їх сімей, де, зокрема, можуть надаватись консультації щодо можливих пільг на лікування, протезування, умови навчання чи виплат членами сімей загиблого військового, заявники отримують в адміністратора ЦНАП, а далі вони вже звертаються до відповідних установ.

2.7. Гендерно чутливі публічні послуги для ветеранів і ветеранок

В Україні з 2005 року діє Закон «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». Також забезпечення рівних прав та можливостей для жінок і чоловіків передбачено рядом міжнародних угод, до яких приєдналась Україна. Крім того, в Європейському Союзі, куди прагне вступити Україна, на високому рівні визначають важливість дотримання прав людини, незалежно від її статі.

Інтегрування гендерно орієнтованих підходів у різні сфери життєдіяльності в Україні має відбуватись не тільки на державному рівні, а й на місцевому. Ключова мета – це запобігання дискримінації за ознакою статі в будь-якій сфері суспільного життя. Такий підхід важливий не тільки для політики рівноправ'я, а й з міркувань позитивного впливу гендерної рівності на економічний та соціальний розвиток країни.

У своїй роботі ЦНАП мають враховувати гендерний підхід при наданні послуг всім групам населення. Не виключенням є робота з ветеранською спільнотою.

Під час нашого опитування визначені ЦНАП в більшості відзначили, що на сьогодні, під час надання послуг ветеранам/-кам та членам їх сімей, враховуються гендерні аспекти. Кожний ЦНАП додав, що із розумінням ставляться до питань, які можуть бути чутливими для клієнта/-ки. До цієї категорії можна віднести послуги медичної, психологічної допомоги, реабілітації, репродуктології. А також питання працевлаштування жінок-ветеранок. В Україні працевлаштування демобілізованих – загальна проблема і для жінок, і для чоловіків, проте жінки-ветеранки частіше стикаються з дискримінацією на ринку праці. За інформацією міжнародної організації IREX, за результатами проведеного спільного дослідження з VETERAN HUB [«Реінтеграція ветеранів – щодо жінок-ветеранок в Україні»](#), серед жінок-ветеранок спостерігається зниження рівня зайнятості внаслідок їхньої військової служби.



Також більшість жінок-ветеранок (70%) висловили бажання отримати професійну допомогу щодо кар'єрного розвитку, порівняно з 59% чоловіків-ветеранів.

Також можна відмітити, що жінки-ветеранки в 1,66 рази ймовірніше звернуться за послугами психологічної допомоги, ніж їхні колеги-чоловіки.

Окрім цього, попри те, що більшість жінок-ветеранок отримували травми чи захворювання, а також звертались по допомогу щодо їх фізичного здоров'я, рівень офіційно зареєстрованої інвалідності у них відносно нижчий.

Окрім цього, жінки-ветеранки під час повернення до цивільного життя стикаються із низкою викликів, зокрема, з проблемами репродуктивного здоров'я, домашнім насильством та труднощами, пов'язаними з доглядом за дітьми тощо.

Враховуючи результати дослідження, можна визначити низку послуг для ветеранів, які можуть бути гендерно чутливими: надання медичної та психологічної допомоги, збереження репродуктивного здоров'я, консультацій щодо кар'єрного розвитку, працевлаштування тощо.

Окремо можна прогнозувати потребу в інформуванні ветеранок і ветеранів щодо питань запобігання та протидії гендерно зумовленому насильству, оскільки демобілізовані жінки та чоловіки потрапляють до групи ризику ([Джерело – ЗМІ](#)). ЦНАП, як інформаційний хаб, традиційно проводить таку інформаційну діяльність, але на сьогодні, з урахуванням тенденцій часу, йдеться про потребу посилення цього напрямку роботи.

2.8. Групи послуг для ветеранів на прикладі окремих опитаних ЦНАП

За результатами опитування представників обраних ЦНАП, можна визначитись, що деякі центри не роблять жодного групування послуг. Ті хто розбив послуги, робили акцент на категорії, за якими вони надаються. В інших випадках, ЦНАП працюють з ветераном за принципом персонального підходу — пропонують повний спектр послуг які можуть бути надані відповідно до статусу та потреби.

ЦНАП зробили детальний розподіл послуг за їх напрямками. Наприклад, такі напрями послуг може отримати ветеран або члени його сім'ї в Житомирському ЦНАП, в рамках адмінсервісу «Ветеран»:

- Надання адресних соціальних матеріальних допомог;
- Виплата грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення;
- Призначення державних соціальних допомог;
- Встановлення статусу «Особа з інвалідністю внаслідок війни», видача відповідного посвідчення або вкладки до нього;
- Забезпечення санаторно-курортним лікуванням та виплата грошової компенсації замість невикористаного санаторно-курортного лікування;
- Направлення на професійну адаптацію;
- Забезпечення допоміжними засобами реабілітації та виплата компенсації вартості за самостійно придбані засоби реабілітації;
- Взяття на облік для пільгового забезпечення автомобілем осіб з інвалідністю та виплата грошових компенсацій на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів, на транспортне обслуговування;
- Виплата одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності деяких категорій громадян;
- Видача талонів на отримання проїзних квитків на безоплатний проїзд та з 50% знижкою вартості проїзду;



- Виплата компенсації на поховання особи з інвалідністю внаслідок війни та учасника бойових дій;
- Виплата грошової компенсації витрат на автомобільне паливо особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;
- Прийом документів від пільгових категорій громадян з питання оформлення пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;
- Прийом громадян, документів, нарахування пільг, формування реєстрів на виплату пільг на оплату житлово-комунальних послуг в готівковій грошовій формі сім'ям загиблих Захисників та Захисниць України за рахунок коштів місцевого бюджету.

Або в Криворізькому офісі «Я-ветеран», представники ветеранської спільноти можуть отримати комплексну послугу, згруповану у 12 розділів:

- Набуття статусу,
- Матеріальна допомога, виплати,
- Діагностика і лікування, протезування,
- Оздоровлення та відпочинок дітей,
- Санаторно-курортне лікування,
- Психологічна підтримка,
- Навчання,
- Житло,
- Працевлаштування та розвиток бізнесу,
- Архітектурно-містобудівна та будівельна діяльність,
- Громадський сектор,
- Інші послуги у сфері життєдіяльності,
- Поховання.

ЦНАП м. Ромни вже пропонує ветеранам та членам їх родин отримати широку послугу: одруження + поновлення паспортних документів + внесення змін до реєстру територіальної громади + отримання витягів про реєстрацію місця проживання + зміна місця проживання. Наразі напрацьовуються варіанти інших комплексних послуг. Також розроблено єдину заяву з можливістю вибору декількох послуг для ветерана за однією заявою, враховуючи й ті, що надаються управлінням соціального захисту населення.

ЦНАП Яворівської міської ради Львівської області та Вербківської сільської ради Дніпропетровської області в роботі з ветеранами використовують особистий підхід, окрім запитуваної послуги, дізнаються про потреби ветерана, пропонують можливі шляхи вирішення через наявні послуги та пропонують найбільш актуальні, на кшталт житлово-комунальних або реєстрація місця проживання тощо.

2.9. Оцінка поточного рівня інтеграції публічних послуг для ветеранів у ЦНАП, їх ТП/ВРМ та в старостинських округах на прикладах визначених територіальних громад (враховуючи законодавчі можливості/бар'єри та ефективність взаємодії суб'єктів надання послуг і ЦНАП)

Під час опитування представників визначених ЦНАП, щодо розширення переліку адмінпослуг для ветеранів та членів їх сімей, відповідно до розпорядження КМУ від 9 червня 2023 року № 504-р «Про внесення змін у додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523», чотирьом ЦНАП вдалось інтегрувати додаткові послуги на 100%,



трьом — частково. Але ці переліки не є виключними, ветерани можуть отримати значно більше послуг у ЦНАП.

Більшість зазначила, що інтеграція нових послуг для ветеранів не потребувала додаткового фінансування. Але, наприклад, реалізація комплексної послуги «Я-Ветеран» на базі ЦНАП виконавчого комітету Вербківської сільської ради реалізується наразі повністю за кошти місцевого бюджету.

Для ефективної реалізації проєктів всі ЦНАП активно співпрацюють з низкою відомств та установ, а саме: Мінветеранів, територіальними підрозділами ЦОВВ, ДМС, ДРАЦС, ПФУ, ТЦК та СП, ДЦЗ, Регіональними сервісними центрами МВС), структурними підрозділами ОВА та ОМС, службою у справах дітей, бюро безоплатної правової допомоги, закладами освіти тощо.

Серед ключових перепон з інтеграції та ефективного надання послуг для ветеранів ЦНАП визначили такі бар'єри:

- нерегульованість нормативно-правового поля,
- низька поінформованість ЦНАП щодо актуальних змін в нормативно-правовому полі за напрямом ветеранської політики,
- недосконалість роботи програмного забезпечення,
- невизначеність щодо ключових відповідальних з запровадженої послуги на вищому рівні серед ЦОВВ,
- низький рівень комунікації з Мінветеранів тощо.

З іншого боку, для покращення ефективності запровадження даних послуг для ветеранів та членів їх сімей через ЦНАП було визначено наступні фактори:

- оперативне забезпечення актуалізації інформаційних та технологічних карток суб'єктами їх надання;
- проведення онлайн нарад зі суб'єктами надання публічних послуг для актуалізації інформації;
- створення та надання доступу до єдиної бази ветеранів;
- створення належної матеріально-технічної бази сервісу помічників ветеранів,
- проведення професійних навчань для фахівців, у тому числі тренінги з психологічної підтримки, підвищення стресостійкості тощо;
- групування послуг, які можуть надаватися комплексно, суб'єктами їх надання

Рівень інтеграції публічних послуг для ветеранів у опитаних ЦНАП можна назвати задовільним. Глибина інтеграції залежить від розміру громади та можливостей ОМС. В самих ЦНАП зацікавлені у запровадженні послуг для ветеранів та членів їх сімей.



Розділ 3. Моделі інтеграції публічних послуг у ЦНАП, особливості різних каналів доступу до послуг для ветеранів, групування послуг за життєвими ситуаціями

3.1. Вплив різних чинників на організацію обслуговування ветеранів у територіальній громаді (розмір громади, потенційний попит, особливості різних точок доступу до послуг: ЦНАП, ТП/ВРМ, мобільні рішення)

З урахуванням територіальних особливостей громади їх ЦНАП мають різні моделі організації надання публічних послуг. Це може бути тільки основний офіс або основний офіс ЦНАП з ТП, ВРМ, «мобільним ЦНАП», «виїзним (пересувним) адміністратором». Вибір ефективної моделі дає можливість створити комфортні та доступні умови для роботи ЦНАП не тільки з цивільними, але й військовими та ветеранами війни, кількість яких стрімко зростає в кожному регіоні країни через повномасштабну війну.

Запровадження електронних черг, мобільних кейсів, місць самообслуговування, надання додаткових супутніх послуг – все це створює можливості для ветеранів, які живуть у віддалених сільських місцевостях або мають інклюзивні потреби, отримати послуги, на які заслуговують відповідно до законодавства.

До повномасштабного вторгнення РФ на територію України, регіони, в яких знаходяться опитані ЦНАП, вже мали значну кількість ветеранів. Дніпропетровська область займала перше місце, цифра сягала 67 125 осіб від загальної 851 068. Львівська область – 64 064 осіб і це друге місце. Вінницька область – 39 533, Житомирська – 35 340, Сумська – 29 566.

Забезпеченню інклюзивного обслуговування ветеранів у ЦНАП передують ряд факторів, зокрема:

- 1) належний перелік адміністративних послуг, інтегрованих у ЦНАП (що залежить і від ОМС і від ЦОВВ, що виступають СНАП та часто мають відомчі інтереси);
- 2) достатня кількість персоналу для належного обслуговування жителів громади, в т.ч. ветеранів, у ЦНАП;
- 3) інклюзивна інфраструктура у ЦНАП та залежно від потреб, розвинута мережа ТП та ВРМ, а також додаткових сервісів, як от «Мобільний адміністратор»;
- 4) у разі наявності великої кількості ветеранів у ЦНАП громад можуть створюватися «ветеранські простори» з певною кількістю робочих місць та визначатися працівники, що спеціалізуються на обслуговуванні ветеранів. У громадах, де кількість ветеранів невелика та/або персоналу не достатньо, всі працівники ЦНАП можуть бути універсально підготовлені для надання адміністративних послуг ветеранам, в т.ч. в ТП та на ВРМ.

Детальніше розглянемо моделі обслуговування ветеранів на прикладі опитаних громад.

Найбільша чисельність населення з опитаних нами ЦНАП в Криворізький міській територіальній громаді – 615492 осіб, ЦНАП має 7 територіальних підрозділів, 8 паспортних офісів, 2 віддалених робочих місця, 2 мобільні ЦНАП-трансформери та 3 «мобільні валізи» (сервіс «Мобільний адміністратор»). У ЦНАП працюють 105 працівників. Для роботи з ветеранами у ЦНАП створено офіс «Я-ветеран». Крім того, у штатному розкладі департаменту адміністративних послуг передбачено відділ з обслуговування Захисників і Захисниць України та їх родин зі штатом - 5 працівників.



У Вербківській сільській територіальній громаді чисельність населення найменша з опитуваних громад – 8097 осіб. Тут у штаті ЦНАП 6 працівників, з них: 5 адміністраторів та 1 начальник відділу, який також виконує повноваження державного реєстратора. Додатково у ЦНАП створено 2 ВРМ. Для роботи з ветеранами не виділялось додаткових робочих місць та окремого персоналу, комплексну послугу «Я-Ветеран» надають всі адміністратори на існуючих робочих місцях у ЦНАП.

В рамках реалізації експериментального проєкту «Помічник ветерана» на базі Вінницького міського центру соціальних служб створено відділ «Сервісний офіс у справах ветеранів», який розпочав свою роботу з жовтня 2023 року. 12 помічників ветеранів надають послуги ветеранам за принципом «рівний рівному». Помічники ветеранів приймають громадян безпосередньо у територіальних підрозділах ЦНАП «Прозорий офіс» Вінницької міської ради. Це дозволило зменшити навантаження на адміністраторів ЦНАП та займатись сфокусовано саме питаннями ветеранів та членів їх сімей.

Такий підхід може бути корисним і для малих ОМС шляхом розміщення одного чи кількох помічників ветеранів у ЦНАП та / або залучення ветеранів на посади адміністраторів ЦНАП для забезпечення обслуговування за принципом рівний – рівному.

Саме обслуговування ветеранів та членів їх сімей не потребує особливої інфраструктури у ЦНАП. Наявні вимоги та рекомендації, що регламентують роботу ЦНАП і так передбачають високий рівень якості обслуговування та доступності до послуг. Водночас, адміністраторам ЦНАП важливо проявляти додаткові емпатичні навички, щоб враховувати емоційний стан відвідувача, а також володіти базовою інформацією для консультування ветеранів з актуальних для них питань. Ветеранам важливо, щоб у ЦНАП було інтегровано затребувані ними адміністративні послуги (звісно, окрім послуг, що мають загальний характер для всіх мешканців громад). При цьому також важливо забезпечити доступність до відповідних послуг для жителів віддалених населених пунктів через ТП, ВРМ, роботу старост, «мобільні ЦНАП», виїзні ВРМ тощо, а для маломобільних груп населення (серед яких можуть бути і ветерани) важливо забезпечити обслуговування вдома із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор».

3.2. Опис підходів до формування переліку публічних послуг для ветеранів

Процес шляху ветерана під час переходу від військової служби до цивільного життя можна розділити на п'ять ключових етапів. Це життя до початку служби, сама служба, перехід від військового життя до цивільного, цивільне життя, вихід на пенсію. Хоча періоди, переважно, для всіх однакові, сам перехід від одного етапу до іншого має свій унікальний процес для кожного ветерана. Це обумовлено індивідуальними потребами та питаннями, з якими зіштовхується військовослужбовець, а після ветерани та ветеранки, у повсякденному житті.

Після завершення служби, військовослужбовець звільняється у запас (якщо стан здоров'я та вік дозволяє повернутись до служби), або у відставку (якщо стан здоров'я та вік не дозволяє повернутись до служби). За наявності підстав військовослужбовець може звільнитись і під час несення служби. Для цього він має подати на ім'я командира рапорт про звільнення та додати до нього документи, які підтверджують право на звільнення у воєнний час. Підстави можуть бути різними, в залежності від життєвої ситуації. А саме: за віком, за станом здоров'я, у зв'язку з набранням законної сили обвинувальним вироком суду, яким призначено покарання у виді позбавлення волі, обмеження волі або позбавлення військового звання, через сімейні обставини або інші поважні причини. Суто юридично, звільнення відбувається і для безвісно відсутніх, полонених або через загибель. Всі ці статуси впливають на запити для отримання послуг, які потребуватимуть ветерани та/або членам його родини надалі.



Для формування переліку послуг змодельюємо декілька життєвих ситуацій повернення ветерана до цивільного життя.

Поранення

Коли військовий залишає службу через поранення, перше, з чим він стикається – це евакуація та отримання першої медичної допомоги. Друге – це лікування, потім проходження фізичної та психологічної реабілітації, а далі ВЛК та МСЕК, за результатами чого й приймається рішення чи повертається військовий на фронт або звільняється. Якщо приймається висновок ВЛК про звільнення, військовий має приїхати з ним до військової частини, написати рапорт, зібрати всі необхідні підписи в обхідному листі та в результаті, за законом, має бути звільнений. Інколи цей процес займає дуже тривалий час, через очікування на рішення, які повинні ухвалюватись на кожному етапі.

Після звільнення першим кроком в отриманні послуги може стати – отримання статусу УБД, якщо його не було встановлено раніше.

Також військовий при звільненні через поранення може розраховувати на отримання грошового забезпечення. Йдеться про загальні виплати:

- грошова компенсація вартості за неотримане речове майно;
- одноразова грошова допомога мобілізованим;
- грошова компенсація за невикористану щорічну та додаткові відпустки;
- одноразова грошова допомога;
- грошова допомога на оздоровлення;
- матеріальна допомога для розв'язання соціально-побутових питань.

Окрім цього, всім військовослужбовцям (крім строковиків), які звільняються зі служби за станом здоров'я, виплачується одноразова грошова допомога в розмірі 50% місячного грошового забезпечення за кожний повний календарний рік служби.

Далі ветеран може звернутись за отриманням загальних послуг, при чому, якщо людина отримала інвалідність, то претендує на них в більшості випадків першочергово. Йдеться про послуги / пільги з отримання житла, житлово-комунальні, медичні та психологічні послуги, реабілітація, фінансові, соціальні, а також освітні, транспортні послуги тощо.

Рішення про звільнення через сімейні обставини

При звільненні через сімейні обставини військовослужбовець зобов'язаний надати оригінали документів, що підтверджують такі підстави. До рапорту додаються нотаріально посвідчені копії наступних документів:

- у зв'язку з вихованням дитини з інвалідністю віком до 18 років: свідоцтво про народження, акт огляду МСЕК;
- у зв'язку з вихованням хворої дитини: свідоцтво про народження, довідку лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я;
- у зв'язку з необхідністю здійснення постійного догляду за хворою дружиною (чоловіком): свідоцтво про шлюб, медичний висновок медико-соціальної експертної комісії або лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я;
- у зв'язку з необхідністю здійснення постійного догляду за батьками своїми чи дружини (чоловіка): свідоцтва про народження військовослужбовця, паспорт батьків, медичний висновок медико-соціальної експертної комісії або лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я;



- у зв'язку з необхідністю здійснення опіки над особою з інвалідністю, визнаною судом недієздатною: рішення суду, акт огляду МСЕК, пенсійне посвідчення за наявності, паспорт особи з інвалідністю;
- у зв'язку з необхідністю здійснення постійного догляду за особою з інвалідністю I групи: документ, що підтверджує здійснення догляду (наприклад – про призначення компенсації за догляд, що призначається фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без провадження підприємницької діяльності на непрофесійній основі), акт огляду МСЕК, паспорт особи з інвалідністю;
- у зв'язку з необхідністю здійснення постійного догляду за особою з інвалідністю II групи або за особою, яка потребує постійного догляду, у разі відсутності інших осіб, які можуть здійснювати такий догляд: висновок медико-соціальної експертної комісії або лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я, паспорт особи, акт огляду МСЕК, пенсійне посвідчення за наявності, довідка про склад сім'ї, акт обстеження побутових умов особи, що потребує догляду, інші документи, що підтверджують відсутність інших осіб, здатних здійснювати догляд;
- у зв'язку з самостійним вихованням дитини (дітей) віком до 18 років: свідоцтво про народження, свідоцтво про смерть іншого з батьків або рішення суду про позбавлення батьківських прав іншого з батьків, інший документ, який підтверджує факт самостійного виховання;
- у зв'язку з вагітністю: медичний висновок;
- у зв'язку з перебуванням у відпустці для догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку, а також якщо дитина потребує домашнього догляду тривалістю, визначеною в медичному висновку, але не більш як до досягнення нею шестирічного віку: свідоцтво про народження, медичний висновок (в разі потреби);
- якщо обоє з подружжя проходять військову службу і мають дитину (дітей) віком до 18 років: свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб, довідку з в/ч про проходження служби іншим з батьків.

Після звільнення за сімейними обставинами військовослужбовець отримує базове грошове забезпечення, а також може звернутися за рядом послуг, на які має право за законом як ветеран.

Першим кроком може бути отримання статусу УБД, якщо не було надано раніше. Другим може стати отримання необхідної медичної та психологічної допомоги. А також житло, комунальні, соціальні, транспортні, освітні послуги тощо.

Звільнення через загибель Захисника (Захисниці)

Виключення зі списків особового складу Збройних Сил України військовослужбовців, визнаних судом безвісно відсутніми чи оголошених померлими, здійснюється на підставі рішень суду про таке визнання чи оголошення:

- осіб офіцерського складу – Міністром оборони України;
- осіб рядового складу, сержантського та старшинського складу – командувачами видів Збройних Сил України, прирівняними до них особами й вище.
- військовослужбовці, які померли, загинули виключаються зі списків особового складу Збройних Сил України наказами по особовому складу командирів, яким надано право видавати накази по особовому складу, незалежно від номенклатури призначення.

Першим кроком для члена сім'ї загиблого є отримання статусу - «член сім'ї загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України». Для цього необхідно подати заяву та документи



до районного органу соціального захисту населення за місцем проживання. До членів сімей загиблих Захисників чи Захисниць України належать:

- батьки;
- один з подружжя, який не одружився вдруге, незалежно від того, виплачується йому пенсія чи ні;
- діти, які не мають (і не мали) своїх сімей;
- діти, які мають свої сім'ї, але стали особами з інвалідністю до досягнення повноліття;
- діти, обоє батьків яких загинули або пропали безвісти;
- утриманці загиблого або того, хто пропав безвісти, яким у зв'язку з цим виплачується пенсія.

У місячний строк від дати подання документів відповідний орган соцзахисту ухвалює рішення про надання статусу члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України.

Сім'я кожного Захисника, який загинув, захищаючи Батьківщину під час повномасштабної війни, має право отримати компенсацію – одноразову грошову допомогу у розмірі 15 млн гривень, відповідно до [постанови КМУ від 28.02.2022 року № 168](#).

Також сім'я загиблого може отримати допомогу на проведення похорону та спорудження пам'ятника. Сьогодні передбачена виплата у розмірі п'яти прожиткових мінімумів. А також щорічна виплата до Дня Незалежності, яка надавалась раніше до 5 травня.

Окрім грошових виплат, члени сім'ї загиблих Захисників можуть отримати ще низку послуг, а саме: медичні, житло, житлово-комунальні або освітні тощо.

3.3. Групування послуг для ветеранів за життєвими ситуаціями (подіями)

Ветерани війни та особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності та членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», мають право на ряд послуг та пільг. Їх можна згрупувати за наступними напрямками: медицина та реабілітація, соціальні послуги, житло, житлово-комунальні послуги, освіта, фінансові виплати та відшкодування, поховання, працевлаштування та підприємництво, ветеранські громадські об'єднання.

У ветеранів та членів їх сімей можуть виникати різні життєві ситуації, як от, участь у бойових діях, закінчення проходження військової служби з передбачених законодавством підстав, отримання поранення (залежно від важкості поранення та реабілітації, особа може отримати статус інвалідності, бути демобілізованою за станом здоров'я, повернутись до військової служби), загибель Захисника / Захисниці, наявність особливих заслуг перед Батьківщиною. Після виникнення життєвої ситуації у ветерана та/або членів його сім'ї виникає необхідність отримати відповідний статус, а також мати доступ до відповідного такої життєвій ситуації набору послуг.

Відповідно до чинного законодавства можна виділити наступні статуси для ветеранів та членів їх сімей, а саме:

- **Учасник бойових дій** – особи, які брали участь у виконанні бойових завдань по захисту Батьківщини у складі військових підрозділів, з'єднань, об'єднань всіх видів і



родів військ Збройних Сил діючої армії (флоту), у партизанських загонах і підпіллі та інших формуваннях як у воєнний, так і у мирний час;

- **Особи з інвалідністю внаслідок війни** – до них належать особи, з числа військовослужбовців діючої армії та флоту, партизанів, підпільників, працівників, які стали особами з інвалідністю внаслідок поранення, контузії, каліцтва, захворювання, одержаних під час захисту Батьківщини, виконання обов'язків військової служби (службових обов'язків) чи пов'язаних з перебуванням на фронті, у партизанських загонах і з'єднаннях, підпільних організаціях і групах та інших формуваннях, визнаних такими законодавством України, в районі воєнних дій, на прифронтових дільницях залізниць, на спорудженні оборонних рубежів, військово-морських баз та аеродромів у період громадянської та Другої світової воєн або з участю в бойових діях у мирний час;
- **Учасник війни** – військовослужбовці, які в період війни проходили військову службу у Збройних Силах колишнього СРСР, трудівники тилу, а також інші особи, передбачені цим Законом;
- **Сім'ї загиблих (померлих) ветеранів війни або сім'ї загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України** – до яких відносяться сім'ї осіб, що загинули зазначених у [статтях 6 і 7](#) цього Закону України про статус ветерана;
- **Особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною** – вважаються особи, нагороджені орденом Героїв Небесної Сотні, Герої Радянського Союзу, повні кавалери ордена Слави, особи, нагороджені чотирма і більше медалями «За відвагу», а також Герої Соціалістичної Праці, удостоєні цього звання за працю в період Другої світової війни.

Набори послуг та пільг мають дуже схожий характер, більшість з них можуть отримати всі категорії. Наприклад, це безоплатне одержання ліків, лікарських засобів, імунобіологічних препаратів та виробів медичного призначення за рецептами лікарів; безоплатне першочергове зубопротезування (за винятком протезування з дорогоцінних металів); щорічна виплата до Дня Незалежності тощо.

Окрім цього, Законом передбачено інші виплати учасникам бойових дій, особам з інвалідністю внаслідок війни, учасникам війни, сім'ям загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною. А саме, особи, які мають право на отримання підвищення та/або надбавки до пенсії або щомісячного довічного грошового утримання чи державної соціальної допомоги, що виплачується замість пенсії, відповідно до цього Закону та щомісячної грошової виплати, передбаченої Законом України «Про щомісячну грошову виплату деяким категоріям громадян», виплата проводиться за однією з підстав за вибором особи.

Але є й відмінності серед запропонованих пільг, які передбачені виключно для певної однієї категорії. Наприклад, обсяг фінансових виплат, відповідно до набутого статусу, відсоток знижки на користування комунальними послугами тощо. Також є пільги особам з особливими заслугами перед Батьківщиною, яким надається право першочергового придбання акцій за їх номінальною вартістю на суму і за рахунок приватизаційних майнових сертифікатів, виданих Герою Радянського Союзу, повному кавалеру ордена Слави, особі, нагородженій чотирма і більше медалями «За відвагу», Герою Соціалістичної Праці, членам їх сімей, які проживають разом тощо.

Перелік послуг та пільг для ветеранів, ми групували за життєвими обставинами (статусами), з якими можна ознайомитись за [посиланням](#). Основою для підготовки відповідного переліку став [портал e-Ветеран](#).



Це є основні послуги та пільги, що надаються ветеранам війни та членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України в рамках профільного Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», які можуть розширюватись новими необхідними ініціативами. Наприклад, отримання грантів для розвитку ветеранського підприємництва тощо.

Висновки

Ветеранська політика була та залишатиметься одним з ключових пріоритетів для України принаймні кілька найближчих десятиліть. Україна вже почала відходити від радянських стандартів ветеранської політики та формувати людиноцентричні підходи до обслуговування ветеранів. Сприяє цьому і значна кількість стейкхолдерів в т.ч. з громадського сектору, що включає і безпосередньо ветеранів.

Наразі українське законодавство передбачає понад 100 пільг, видів допомоги, соціальних гарантій, виплат та компенсацій для ветеранів та членів їх сімей. Водночас така кількість послуг для ветеранів не носить системний характер, частина з них є застарілою. Більше того складно прослідкувати, наскільки надання послуг з відповідного переліку сприяє реабілітації та поверненню до цивільного життя в т.ч. економічної активності ветеранами.

Беручи до уваги міжнародний досвід, є різні підходи до підтримки ветеранів, один з них, це власне значний обсяг соціальної підтримки (виплат, пільги, забезпечення житлом тощо), яке можуть собі дозволити заможні держави, у яких проживає до кількох десятків тисяч ветеранів. Якщо ж мова йде про Україну, то близько 4 млн. жителів можуть становити ветерани та члени їх сімей, а фінансові ресурси на забезпечення всіх видів пільг та допомог за діючими правилами, для такої кількості громадян, може перевищувати кілька державних бюджетів України³. В такому разі потрібен чесний і справедливий розподіл наявних в держави ресурсів на підтримку ветеранів, з фокусуванням на максимально швидке повернення ветеранів до економічної діяльності.

Наступним важливим елементом в обслуговуванні ветеранів є доступність та інклюзивність публічних послуг. Варто віддати належне Мінветеранів, що одразу визнало ЦНАП базовою точкою доступу до публічних послуг для ветеранів та працює над покращенням можливостей для інтеграції затребуваних ветеранами послуг у ЦНАП. Мережа ЦНАП є найбільш розвинутою, то маже виступати фронт-офісом для всіх ветеранських адмінпослуг, а також забезпечувати консультативною підтримкою щодо публічних послуг та сервісів для ветеранів (психологічна підтримка, працевлаштування, освітні курси, грантові програми тощо). Більше того, опитані нами ЦНАП відзначили, що на сьогодні, під час надання послуг ветеранам та членам їх сімей, враховуються гендерні аспекти.

Приклади опитаних ЦНАП також показали запит на уніфіковану методологію щодо обслуговування ветеранів у ЦНАП. Наразі більшість ОМС самостійно визначають оптимальні для себе підходи до обслуговування ветеранів. Звісно варто лише заохочувати ОМС ініціювати та впроваджувати високі стандарти обслуговування ветеранів. Десь ці підходи є успішними, але також містять і проблеми, хоча на початковому етапі і це можна вважати нормальним. Водночас важливо правильно спрямувати ОМС в організації обслуговування ветеранів за наявними кращими практиками, залежно від характеристик відповідної

³ <https://ces.org.ua/veteran-policy-podcast/>



територіальної громади. Це одночасно сприятиме покращенню якості обслуговування ветеранів та ефективному використанню публічних коштів.

Також наразі для всіх ЦНАП є виклик, пов'язаний з інтеграцією затребуваних послуг. Навіть обов'язкові для надання у ЦНАП ветеранські послуги не завжди можна там отримати. З одного боку, на законодавчому рівні визначено обов'язковий перелік адміністративних послуг, що мають надаватись у ЦНАП, але з іншого – часто є відомчі бар'єри від СНАП, які не зацікавлені в інтеграції певних груп адміністративних послуг у ЦНАП. Таким чином, для повноцінного використання ЦНАП, як базової точки доступу до більшості публічних послуг для ветеранів важливим є лідерство КМУ, Мінветеранів, Мінцифри та, безумовно, ОМС для інтеграції відповідних послуг у ЦНАП.

В рамках зазначеного дослідження також було згруповано послуги за прикладом життєвих ситуацій. На практиці обслуговування ветерана чи члена його родини за прикладом життєвої ситуації починається з отримання відповідного статусу, що надає доступ до ряду публічних послуг.

Підсумовуючи результати дослідження варто зазначити наступне:

1. Ветеранська політика залишається одним з ключових пріоритетів для держави. І поки це питання є пріоритетним, Мінветеранів та громадським організаціям значно легше просувати ініціативи у зазначеній сфері. Водночас велика кількість різних ініціатив свідчить про пошук оптимальних підходів до обслуговування ветеранів, ніж про наявність уніфікованих рішень, які можна було б масштабувати. Окремої уваги потребує значний дисбаланс в обслуговуванні та підтримці ветеранів різними ОМС (через різні фінансові можливості ОМС та брак чіткої державної політики в цій сфері);
2. Повноваження у сфері ветеранської політики розподілена між різними Міністерствами та ЦОБВ, що ускладнює напрацювання єдиного бачення щодо обслуговування ветеранів та призводить до дублювання в роботі органів влади. Але при цьому, Мінветеранів, поступово підвищує інституційну спроможність та можливості для подальшої консолідації більшої кількості повноважень у відповідній сфері.
3. Узгоджені моделі щодо надання публічних послуг для ветеранів ще не напрацьовані, але є ряд пілотних ініціатив на центральному рівні, як от «помічник ветерана», ветеранський кейс-менеджер, портал е-Ветеран, що сприяє покращенню обслуговування ветеранів. Крім того, важливість належного обслуговування ветеранів розуміють і на місцевому рівні, де запроваджуються ветеран хаби, єдині вікна для обслуговування ветеранів у ЦНАП тощо:
 - a. ОМС, через мережу ЦНАП є оптимальними точками доступу для переважної більшості публічних послуг для ветеранів. Крім того, належному обслуговуванню ветеранів сприяє попередній досвід адміністраторів ЦНАП що обслуговували велику кількість ВПО.
 - b. Перелік публічних послуг у ЦНАП є важливим аспектом в обслуговуванні ветеранів, тож потрібне лідерство з боку КМУ, Мінветеранів, Мінцифри та інших стейкхолдерів для подолання відомчих бар'єрів щодо інтеграції послуг у ЦНАП.
 - c. запровадження надання послуг за прикладом життєвих ситуацій сприятиме швидшому обслуговуванню ветеранів у ЦНАП, а також оптимізує роботу адміністраторів ЦНАП. Водночас значна кількість публічних послуг (частина з яких втратила актуальність) має бути оптимізованою під реальні потреби ветеранів.
4. В умовах війни з об'єктивних причин ряд інформації, в т.ч. статистичної є засекреченою, але після Української Перемоги важливо її відкрити та запровадити систему моніторингу повернення ветеранів до цивільного життя. Це дозволить краще розуміти реальні виклики у сфері ветеранської політики стейкхолдерами та оптимізації інструментів підтримки ветеранів.

2024

PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні