

Інформаційна довідка щодо застосування цифрових технологій для забезпечення заходів ветеранської політики*

***Анотація.** Інформаційну довідку присвячено дослідженню процесу впровадження інформаційних технологій та цифрових інструментів у реалізацію заходів ветеранської політики. Зазначено про результати використання цифрових інновацій у діяльності Міністерства у справах ветеранів України, зокрема щодо створення інформаційних ресурсів, автоматизації процесів надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей. Увагу приділено правовому регулюванню порядку формування і використання інформаційних баз даних та забезпечення захисту інформації.*

***Ключові слова:** державна ветеранська політика, ветеран війни, цифрова трансформація, інформаційні технології, реєстр, захист інформації.*

Вступ.

Інформаційно-комунікаційні технології у поєднанні з новими та інноваційними способами державного управління сприяють цифровій трансформації нових сфер суспільного життя. В Україні державна ветеранська політика стала сферою для активного впровадження цифрових технологій в управління фінансовими ресурсами й в організацію заходів державної підтримки ветеранів війни та членів їхніх сімей.

Наразі цифрова трансформація ветеранської політики – це необхідне перетворення, яке забезпечує можливість держави впоратися з надзвичайними викликами щодо надання соціальної підтримки у великих масштабах, точно, безпечно та з урахуванням персональних прав, обставин та індивідуальних потреб ветеранів війни.

Основна частина.

Цифровізація будь-якої соціальної інформаційної системи означає трансформацію такої системи і послуг, передбачених нею, у цифрові формати шляхом інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Цей процес передбачає перетворення традиційних (паперових) або розрізнено функціонуючих підсистем соціальної підтримки на цифрові платформи, програми або бази даних для покращення їх доступності, ефективності та прозорості.

Передумови для активного впровадження цифрових технологій у реалізацію заходів ветеранської політики. Основною інституцією, що забезпечує заходи державної ветеранської політики, є Міністерство у справах ветеранів України (далі – Міністерство), до сфери управління якого входять сім відомств та один спеціальний державний фонд – Український ветеранський фонд. Міністерство уповноважено виконувати завдання, які раніше здійснювали близько двадцяти державних соціальних служб¹. Це означає, що мережу закладів соціального захисту, які надавали ветеранам соціальні послуги та інші види

¹ Положення про Міністерство у справах ветеранів України: Затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 № 1175. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1175-2018-%D0%BF#Text>

соціального забезпечення (понад 40 видів соціальних пілґ²), поступово змінять сервісні служби, діяльність яких базується на інфраструктурі ІКТ.

Окрім фінансування заходів соціального захисту ветеранів війни, у державному бюджеті передбачені видатки на інші заходи ветеранської політики. Так, на підтримку ветеранів війни у 2025 році передбачено 10,5 млрд грн, з яких 2,9 млрд грн спрямовано на фінансування фахівців із супроводу, 1,7 млрд грн – на ментальну, фізичну та психологічну реабілітацію і професійну адаптацію ветеранів, 348 млн грн – на програми Українського ветеранського фонду³. Цифровізація здатна значно покращити управління фінансовими потоками, зменшити корупційні ризики, забезпечити цільове використання коштів та посилити довіру з боку ветеранів до органів державної влади.

Тривалий час традиційні методи політики та процедури не відповідали не тільки різним потребам ветеранів війни, а й зростаючій чисельності ветеранської спільноти. Як і багато інших державних органів, Міністерство покладалася на паперові форми, традиційну пошту та інші аналогові методи зв'язку, які не завжди виявлялися ефективними. Саме диджиталізація процесу створення, обробки, зберігання, передавання та отримання інформації в електронному форматі дозволила створити й підтримувати функціонування системи, що надає кращі послуги ветеранам та забезпечує адресний захист, одночасно борючись із шахрайством. Так, важливим інструментом у реалізації заходів ветеранської політики став Єдиний державний реєстр ветеранів війни, який введено в постійну експлуатацію відповідно до наказу Міністерства у справах ветеранів України від 9 лютого 2023 року № 26 «Про ведення інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний державний реєстр ветеранів війни» в постійну експлуатацію». Наразі зареєстрований у Верховній Раді України законопроект «Про Єдиний державний реєстр ветеранів війни» (реєстр. № 12355 від 23.12.2024)⁴ пропонує: врегулювати статус Єдиного державного реєстру ветеранів війни відповідно до вимог Закону України «Про публічні електронні реєстри»; визначити правові та організаційні засади створення та функціонування Єдиного державного реєстру ветеранів війни з метою сприяння реалізації державної ветеранської політики. Однак, положення законопроекту потребують суттєвого доопрацювання як у концептуальному аспекті, так і у змістовному, зокрема щодо приведення його положень у відповідність до вимог законодавства про інформаційно-комунікаційні системи, які, у першу чергу, призначені для ефективного збору, зберігання, обліку, оброблення та захисту даних.

Зазначимо, що до повномасштабного вторгнення РФ в Україну в Єдиному державному реєстрі ветеранів війни було зареєстровано майже пів мільйона осіб, які мають право на соціальну та професійну адаптацію згідно із Законом України

² Інформаційна довідка щодо соціального захисту та надання окремих статусів Захисникам / Захисницям України, членам їх сімей. Вебсайт Дослідницької служби Верховної Ради України. URL: https://research.rada.gov.ua/documents/analyticRSmaterialsDocs/hum_social_policy/inform_references-hsp/73610.html

³ Про Державний бюджет України на 2025 рік. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4059-20#Text>

⁴ Проект Закону про Єдиний державний реєстр ветеранів війни (реєстр. № 12355 від 23.12.2024). URL: <https://itd.rada.gov.ua/billinfo/Bills/Card/55506>

«Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»⁵. Після завершення війни особливої уваги та забезпечення заходів соціального захисту потребуватимуть щонайменше 1,5 млн учасників бойових дій, а також члени сімей ветеранів та сімей загиблих захисників. За орієнтовними підрахунками, ця цифра може сягнути 4–5 млн осіб⁶.

З урахуванням зазначеного, врегулювання електронного посвідчення ветерана війни як основного документа, що підтверджує статус, є значним кроком в упорядкуванні організаційних засад ветеранської політики. Е-посвідчення ветерана дозволять миттєво перевіряти їх достовірність у режимі реального часу, що, своєю чергою, виключає можливість використання підроблених чи застарілих документів. Е-посвідчення ветерана пред'являється особою на електронному носії, критерії якого підтримують використання мобільного додатка Порталу Дія⁷.

Таким чином, основні чинники застосування цифрових технологій дозволять досягти основної мети – забезпечення належної соціальної підтримки ветеранів війни.



Мета і переваги диджиталізації та цифрової трансформації полягають передусім у підвищенні ефективності роботи уповноважених суб'єктів у сфері ветеранської політики, автоматизації процесів взаємодії з ветеранами, швидкій адаптації до змін, покращенні доступу до інформації та послуг.

Перехід до електронного посвідчення як основного документа сприятиме прискоренню надання послуг, оскільки зменшить час на перевірку статусу, що, своєю чергою, поліпшить якість обслуговування ветеранів та їхніх сімей.

⁵ Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22 жовтня 1993 року № 3551-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text>

⁶ Адаптація ветеранів війни до мирного життя: помічник ветерана. URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/adaptatsiya-veteraniv-viyny-do-myrnoho-zhyttya-pomichnyk-veterana>

⁷ Про внесення змін до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» щодо уточнення деяких норм закону : Закон України від 8 жовтня 2024 р. № 4000-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4000-IX#Text>

Невід'ємною частиною е-посвідчення ветерана є відцифрований образ обличчя, що міститься в Єдиному державному реєстрі ветеранів війни.

Міністерство створює цифрові рішення, які спрощують отримання послуг для ветеранів та їхніх родин, адаптує інтерфейс для ветеранів, щоб вони не губилися серед сервісів і одразу отримували всі можливості – від доступних послуг до грантових програм і навчання. На офіційному вебсайті Міністерства наявний доступ до: системи надання безоплатної правничої допомоги (державна мережа точок доступу до правничої допомоги по всій Україні та канали отримання правничих послуг телефоном та онлайн⁸), яка, серед інших послуг, надає послуги безоплатної правничої допомоги учасникам бойових дій та військовослужбовцям, а також членам сімей загиблих Захисників/Захисниць через довідково-інформаційну платформу правових консультацій «WikiLegalAid» або обласні центри надання безоплатної правничої допомоги⁹.

Постійно оновлюється застосунок «Дія», що дозволяє ветеранам не витрачати час на пошук потрібної їм інформації чи документа. Кабінет Міністрів України реалізує експериментальний проєкт¹⁰ із новими послугами для військових, ветеранів та членів їхніх сімей через застосунок «Дії». У рамках експерименту можна оформити пільги та документи¹¹:

☐	оформлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни	☐
☐	грошова допомога пораненим військовослужбовцям	☐
☐	пенсії по інвалідності	☐
☐	забезпечення засобами реабілітації (компенсаторами функціонального обмеження)	☐
☐	послуги членам сім'ї загиблих військовослужбовців	☐
☐	житлово-комунальні послуги	☐

Уряд ухвалив Стратегію ветеранської політики на період до 2030 року і затвердив операційний план заходів з її реалізації у 2024–2027 роках¹². Стратегія відображає всі сфери взаємодії держави й ветеранів: від початкових кроків у поверненні військового до цивільного життя – до можливості ветерана зміцнювати життя громади, регіону, держави. У документі визначено стратегічні

⁸ Безоплатна правничка допомога. URL: <https://legalaid.gov.ua/>

⁹ Всі центри. URL: <https://legalaid.gov.ua/tsentry/>

¹⁰ Шмигаль аносував нові послуги для військових і ветеранів у Дії. URL: https://lb.ua/society/2024/12/10/649451_shmigal_anonsuvav_novi_poslugi.html

¹¹ Інтерфейс «Дії» оновлять для зручності ветеранів. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3967126-interfejs-dii-onovlat-dla-zrucnosti-veteraniv.html>

¹² Про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках : розпорядження Кабінету Міністрів України № 1209-р від 29 листопада 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#n12>

й оперативні цілі ветеранської політики, завдання, індикатори їх досягнення та очікувані результати¹³.

Так, до системи підтримки ветеранів війни та демобілізованих осіб віднесено інформаційний супровід, який безпосередньо забезпечує Мінветеранів щодо наявних послуг, порядку їх отримання в закладах соціального захисту, охорони здоров'я, освіти та центрах надання адміністративних послуг через інформаційну систему «е-Ветеран»¹⁴.

Система заходів повернення ветеранів до цивільного життя базується на клієнтоцентрованому підході з урахуванням принципу континууму послуг (тобто послідовності). Фахівець із супроводу здійснює первинний скринінг (визначає потреби), розробляє інструменти для реалізації потреб, організовує перенаправлення до відповідних надавачів послуг та забезпечує супровід відповідно до протоколів, щоб гарантувати ефективність наданих послуг. Важливу роль у застосуванні кейс-менеджменту (ведення випадку) відіграють цифрові інструменти, зокрема в частині оформлення первинної документації ветерана для надання послуг (акт оцінки потреб, індивідуальний план).

Забезпечення працевлаштування та освіти визначено однією з ключових оперативних цілей Стратегії. Міністерство освіти і науки України 4 грудня 2024 року презентувало платформу «Освіта для ветеранів»¹⁵, яку розроблено за підтримки програми Skills4Recovery за рахунок коштів Уряду Німеччини. Основною метою проєкту є надання допомоги в пошуку освіти для відкриття нових особистих можливостей та широких професійних перспектив у цивільному житті. На онлайн-платформі розміщено каталог програм формального та неформального навчання з вичерпною інформацією про доступність закладу освіти, умови вступу, можливості фінансування тощо.

До інфраструктури ветеранської політики також віднесено мережу ветеранських просторів – багатофункціональних закладів для 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, які активно застосовують цифрові технології для організації та забезпечення своєї діяльності.

У цілому, стратегія цифрової трансформації ветеранської політики спрямовані на зміну того, як Міністерство задовольняє потреби ветеранів у сучасному цифровому світі. Зусилля Міністерства зосереджені на модернізації ІТ-інфраструктури, захисті даних та покращенні взаємодії з користувачами, розширенні доступу користувачів до сервісів відомства.

Проблеми цифровізації заходів ветеранської політики.

Ветерани та громадські активісти часто ставлять під сумнів і критикують ефективність Міністерства. Основна критика стосується того, як використовуються кошти Українського ветеранського фонду. Більшість

¹³ Інформаційна довідка щодо державної ветеранської політики в Україні та інших державах. Вебсайт Дослідницької служби Верховної Ради України. URL: https://research.rada.gov.ua/documents/analyticRSmaterialsDocs/hum_social_policy/inform_references-hsp/75743.html

¹⁴ е-Ветеран. URL: <https://eveteran.gov.ua/>

¹⁵ Освіта для ветеранів. Вебсайт Міністерства освіти і науки України. URL: <https://osvitaveteraniv.gov.ua/>

респондентів заявили, що державні інституції повинні зменшити свою «бюрократію» та спростити процедури для отримання ветеранами державної допомоги¹⁶. Саме з цих причин подальше застосування цифрових технологій є актуальним і необхідним. Щодня значна кількість осіб намагаються отримати доступ до інформації Міністерства і часто їм важко знайти те, що вони шукають. Існує потреба у цифровій модернізації щодо покращення взаємодії з основними користувачами. Ветерани стикаються з проблемами навігації між сайтами та сторінками. Водночас вебсайт змінився, став більше зосереджений не на структурі Міністерства, а на потребах ветеранів.

З урахування закордонного досвіду, варто зазначити про недостатність зусиль Міністерства щодо застосування технологій для полегшення ветеранам можливості керувати своїми пільгами онлайн. Зосереджуючи увагу на врегулюванні інституту фахівців із супроводу, доцільно паралельно розвивати кілька цифрових інструментів, які допомагають ветеранам самостійно подавати заявки на отримання пільг, перевіряти статус своїх заяв і отримувати доступ до важливих документів. Ці інструменти дозволять спростити процес отримання соціальних пільг і зменшити навантаження на фахівців із супроводу (з урахуванням масштабів мобілізації). Допомога ветеранам у тому, щоб орієнтуватися на різних цифрових платформах, із гарантією того, що вони ефективно керують своїми перевагами, дозволить забезпечити персоналізовану соціальну підтримку.

Нерозвиненим, із погляду застосування технологій, залишається один із важливих напрямів ветеранської політики – реабілітація. Штучний інтелект трансформує послуги та систему охорони здоров'я в цілому, підвищуючи точність діагностики, персоналізуючи плани лікування та прогнозуючи наслідки для здоров'я. Для ветеранів штучний інтелект може відігравати вирішальну роль у лікуванні хронічних захворювань, моніторингу психічного здоров'я та упорядкуванні процесу подання заяв, у тому числі на реабілітаційні послуги. Інструменти на основі штучного інтелекту можуть аналізувати медичні записи та інші дані, щоб допомогти приймати більш обґрунтовані рішення щодо догляду за станом здоров'я ветерана.

Одним із найважливіших технологічних досягнень в іноземних державах, яке приносить користь ветеранам, є телемедицина (Telehealth), яка дозволяє ветеранам консультуватися з постачальниками медичних послуг, не виходячи з дому, усуваючи потребу в тривалих поїздках до закладів охорони здоров'я, що може бути особливо складним для тих, хто живе в сільській місцевості або має проблеми з мобільністю. Telehealth може полегшити ветеранам доступ до спеціалізованої медичної допомоги, зокрема психологічної та психічної допомоги, без стигми чи незручностей, пов'язаних з особистими візитами. Міністерство має забезпечити доступ ветеранів до цих послуг, зрозуміти технологію та максимально використовувати ці віртуальні консультації.

Оскільки ветерани все більше покладаються на цифрові інструменти для взаємодії з Міністерством та іншими державними органами та установами,

¹⁶ Insights from the US Experience Can Help Ukraine Serve Its Veterans Better. URL: <https://www.wilsoncenter.org/blog-post/insights-us-experience-can-help-ukraine-serve-its-veterans-better>

кібербезпека стає критичною проблемою. Захист особистої інформації, зокрема в умовах правового режиму воєнного стану, від кіберзагроз є надзвичайно важливим завданням для держави, розв'язання якого має не тільки правовий, а й технологічний вимір.

Іншим суб'єктом, від якого безпосередньо залежить дотримання вимог безпеки та захисту інформації, є ветерани, які мають знати про ці ризики та вживати заходів для захисту своїх даних. Відповідно до зазначеного, навчання ветеранів не тільки цифровим навичкам, а й найкращим практикам кібербезпеки, зокрема тому: як розпізнавати спроби фішингу, як створювати надійні паролі та безпечно зберігати конфіденційну інформацію; що робити у разі виникнення проблем; як швидко відновити інформацію – є одним із завдань Міністерства.

Впроваджуючи новітні технологічні тенденції, Міністерство має розуміти, що ветерани завжди мають бути поінформовані та готові скористатися новими інструментами й ресурсами.

Висновки.

У сучасному світі, який швидко розвивається, цифрові технології змінюють кожен аспект економічного, політичного та суспільного життя. Удосконалення цифрових інструментів відкриває нові можливості для підвищення ефективності, прозорості, підзвітності та доступності заходів ветеранської політики. Водночас процес цифровізації супроводжується низкою викликів, які потребують комплексного підходу до їх вирішення. Тому реалізація заходів ветеранської політики передбачає інтеграцію рішень на основі штучного інтелекту для вдосконалення процесів визнання права на певний вид соціальної послуги та її надання, покращення результатів соціальної підтримки і більш ефективного прогнозування потреб ветеранів.

Технологічний світ постійно змінюється, тому Міністерство має докладати зусиль у допомозі ветеранам орієнтуватися у ньому, гарантуючи, що вони зможуть повністю використовувати доступні їм технологічні досягнення; підтримувати ветеранів на кожному кроці, будь це телемедицина чи кібербезпека.

Диджиталізація може стати ефективним рішенням для зменшення зайвої бюрократії при отриманні соціальних гарантій та пільг. Задля досягнення цієї мети для ветеранів можна розширити можливості використання урядових програм цифровізації (наприклад, ДІЯ), що дозволить отримати доступ, у тому числі на мобільних пристроях, до понад сімдесяти державних послуг і чотирнадцяти цифрових документів, таких як студентські квитки, закордонні біометричні паспорти та свідоцтва про народження. Це природний простір для об'єднання та надання доступу до пільг і програм для ветеранів.

Запровадження технології телеохорони здоров'я, подібної до тієї, що використовується в іноземних державах, також може покращити доступ до медичного догляду та реабілітації ветеранів. Такі послуги приносять як користь для здоров'я, так і зручність, оскільки ветерани можуть отримати консультацію спеціалістів, не долаючи значні відстані для отримання медичних послуг. Опитування, проведене на замовлення Українського ветеранського фонду, показало, що 63 відсотки ветеранів згадали про проблеми зі здоров'ям під час

повернення до цивільного життя. Зменшення адміністративного тягара, пов'язаного з доступом до медичної допомоги, пом'якшили б деякі з цих проблем.

Технології відіграватимуть дедалі вирішальну роль у подоланні проблем надання послуг, гарантуючи, що ветерани отримають їх своєчасно та в повному обсязі. У цілому, держава надає пріоритет розвитку нових технологій. Використовуючи цифрові технології, Міністерство може краще підтримувати ветеранів в отриманні соціальних переваг, на які вони заслуговують.

*Дослідницька служба
Верховної Ради України*

**Цей документ підготовлений Дослідницькою службою Верховної Ради України як довідковий інформаційно-аналітичний матеріал. Інформація та позиції, викладені в документі, не є офіційною позицією Верховної Ради України, її органів або посадових осіб. Цей документ може бути цитований, відтворений та перекладений для некомерційних цілей за умови відповідного посилання на джерело.*