

Інформаційна довідка щодо доступності сервісних послуг для ветеранів та членів їхніх сімей*

Анотація. В інформаційній довідці надано аналіз доступності сервісних послуг для ветеранів та членів їхніх сімей в Україні. Акцентовано на державних гарантіях надання таких послуг.

Ключові слова: ветерани війни та члени їхніх сімей, члени родин загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисники і Захисниці України, сервісні послуги для ветеранів війни та членів їхніх сімей.

Вступ.

За останніми даними, загальна чисельність ветеранів війни, членів родин загиблих, осіб з інвалідністю внаслідок війни в Україні становить понад 1,3 млн осіб¹. За таких умов надання державою якісних сервісних послуг для зазначених категорій осіб є ключовим фактором, що сприятиме успішному поверненню ветеранів до цивільного життя².

Основна частина.

Варто зазначити, що сервісні послуги для ветеранів та членів їхніх сімей включають досить широкий спектр державної підтримки: від отримання відповідного правового статусу до конкретного виду допомоги, що передбачена законодавством.

Сервісні послуги ветеранам та членам їхніх сімей надають різні установи та організації, зокрема: територіальні органи соціального захисту населення, сервісні офіси у громадах, а також центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), Український ветеранський фонд. Міністерство у справах ветеранів України (далі – Мінветеранів)³ як головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у цій сфері, уповноважено виконувати завдання, які раніше здійснювали державні соціальні служби. Окрім того, велику роль у підтримці ветеранів відіграють Міністерство соціальної політики України та Пенсійний фонд України.

Інформаційний супровід щодо наявних послуг, порядку їх отримання в закладах соціального захисту, центрах надання адміністративних послуг, закладах охорони здоров'я, закладах освіти здійснює Мінветеранів через вебплатформу «е-Ветеран»⁴. «е-Ветеран» – це електронний кабінет ветерана, який є частиною Єдиного державного реєстру ветеранів війни і призначений для спрощення доступу ветеранів до інформації про їхні права, пільги та послуги, а також для забезпечення онлайн контролю за їх отриманням. На вебплатформі «е-Ветеран» можна подати заяву до відповідних фахівців із супроводу ветеранів

¹ 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>

² Презентація «Стратегії переходу та інтеграції українських ветеранів до освіти і робочої сили». URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/3908533-reintegracia-veteraniv-cerez-osvitu-i-pracevlastuvanna.html>

³ Положення про Міністерство у справах ветеранів України: Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1175. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1175-2018-%D0%BF#Text>

⁴ е-Ветеран. URL: <https://eveteran.gov.ua/>

війни та демобілізованих осіб, які надають комплексну підтримку з різних питань. Слід наголосити, що система заходів із супроводу ветеранів базується на клієнтоцентристському підході з урахуванням принципу послідовності. Фахівець із супроводу визначає потреби, розробляє інструменти для їх реалізації, скеровує особу до певних надавачів послуг і забезпечує супровід відповідно до протоколів для ефективності наданих послуг.

Також «е-Ветеран» функціонує як єдина база знань для ветеранів і ветеранок та їхніх сімей, в якій акумульована інформація щодо послуг із професійної адаптації, підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації, працевлаштування, які реалізуються в межах бюджетних програм Мінветеранів, Міністерства освіти і науки України, Міністерства економіки України, Державного центру зайнятості.

Державним провайдером сервісу реінтеграції ветеранів у продуктивне цивільне життя є Український ветеранський фонд – державна установа, що перебуває у сфері управління Мінветеранів і створена з метою забезпечення підтримки ветеранів війни та членів їхніх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, подальшої реадаптації та реінтеграції ветеранів війни до мирного життя через відповідні проекти.

Український ветеранський фонд пропонує низку програм⁵, спрямованих на реінтеграцію ветеранів та членів їхніх сімей до активного суспільного життя, забезпечення збереження та відновлення їхнього фізичного та психічного здоров'я, підтримку підприємницької діяльності ветеранів та сприяння в їх працевлаштуванні, шляхом надання бюджетних грантів ветеранам та членам їхніх сімей для реалізації проектів, які за результатами конкурсного відбору визначені переможцями (Рис. 1.):



Рис. 1.

Наприклад, у сфері освіти пропонуються: стипендії від American University Kyiv (покривають витрати на навчання, проживання та харчування); навчання з пілотування дронів та створення фундаменту для подальшого працевлаштування у цивільному житті; онлайн-курси з психологічної адаптації, реабілітації та

⁵ Програми Українського ветеранського фонду. Вебсайт Українського ветеранського фонду. URL: <https://veteranfund.com.ua/projects/>

соціальної інтеграції; безоплатні курси для тих, хто хоче опанувати професію ІТ-фахівців, тощо.

У сфері бізнесу пропонується мікрофінансування бізнесу ветеранів та членів їхніх сімей шляхом надання 20 тис. грн на купівлю товарів та обладнання для ведення власної справи.

Міністерство цифрової трансформації України разом із Мінветеранів анонсували нові можливості, які зроблять державну підтримку для Захисників і Захисниць ще доступнішою⁶. Зокрема, планується створення екосистеми ветеранських послуг і допомоги держави, яка буде надаватися через застосунок «Дія» без очікування в чергах. Водночас фахівці підтримки допомагатимуть ветеранам отримати послуги, які ще не цифровізовані.

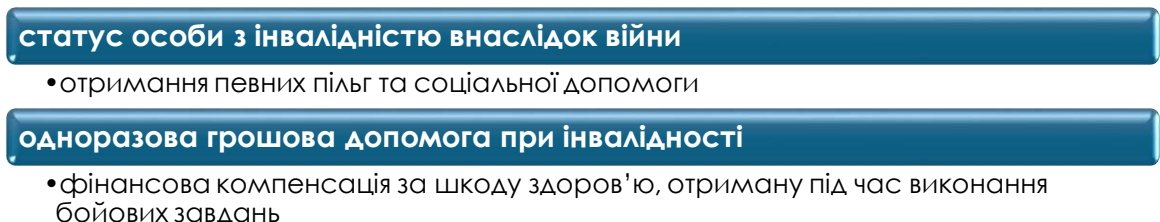
Наразі у застосунку «Дія» згенеровано понад 415 тис. електронних посвідчень ветерана. Відповідне посвідчення можуть отримати (Рис. 2.):



Рис. 2.

Доступними є 19 послуг для ветеранів та їхніх родин у центрах надання адміністративних послуг. У 2024 році надано понад 220 тис. таких послуг. Наприклад, видано понад 10 тис. витягів з Єдиного державного реєстру ветеранів війни.

У застосунку «Дія» передбачається отримання таких послуг для ветеранів та членів їхніх сімей (Рис. 3.):



⁶ Цифрова держава для ветеранів: які послуги стали доступнішими для Захисників та Захисниць. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/tsyfrova-derzhava-dlia-veteraniv-iaki-posluhy-staly-dostupnishymy-dlia-zakhysnykiv-ta-zakhysnyts>

пенсія по інвалідності

- щомісячна виплата для забезпечення гідного життя військовослужбовців, які втратили працездатність під час служби

дострокова пенсія за віком

- можливість отримати пенсію раніше встановленого терміну через особливості служби та стан здоров'я

допоміжні засоби реабілітації

- забезпечення протезами та іншими засобами реабілітації, щоб адаптуватися до нових умов та повернутися до активного соціального життя

статус члена сім'ї загиблого Захисника чи Захисниці

- отримання певних пільг

одноразова грошова допомога

- фінансова підтримка сім'ям загиблих військовослужбовців

пенсія в разі втрати годувальника

- регулярні виплати сім'ям загиблих захисників

соціальні послуги

- комплексна підтримка військових, ветеранів та їхніх родин

пільги з оплати комунальних послуг

- знижки на житлово-комунальні послуги, опалення, газ, придбання твердого палива

Рис. 3.

У державі діють громадські об'єднання та благодійні фонди, які надають підтримку військовослужбовцям, ветеранам та їхнім сім'ям. Прикладом є ГО Veteran Hub⁷, що функціонує з 2016 року з метою надання персонального супроводу, зокрема з питань працевлаштування, юридичних консультацій та психологічної допомоги.

ГО «Принцип» розроблено для ветеранів сервісні навігатори⁸ – схеми послуг та можливостей у громадах (дорожні карти, які дозволять ветеранам зорієнтуватися у доступних послугах та установах, де їх отримати). Такі навігатори презентовані в громадах Львівщини, Київщини та Полтавщини⁹.

Висновки.

Успішне повернення ветеранів до цивільного життя є одним із завдань державної політики. За таких умов надання державою якісних сервісних послуг для зазначеної категорії осіб є ключовим фактором, що сприятиме реінтеграції ветеранів до продуктивного цивільного життя.

Сервісні послуги для ветеранів та членів їхніх сімей включають досить широкий спектр державної підтримки і надаються різними установами й організаціями, зокрема: територіальними органами соціального захисту

⁷ Про Veteran Hub. URL: <https://veteranhub.com.ua/pro-hub/pro-veteran-hub/>

⁸ Сервісний навігатор. URL: <https://navigator.pryncyp.org/veterans/navigation>

⁹ Запущено Сервісний навігатор для ветеранів і надавачів послуг у громадах. URL: https://lb.ua/blog/ngo_pryntsyp/622054_zapushcheno_servisniy_navigators.html

населення, сервісними офісами у громадах, центрами надання адміністративних послуг, Українським ветеранським фондом.

Міністерство у справах ветеранів України здійснює інформаційний супровід щодо наявних послуг, порядку їх отримання в закладах соціального захисту, центрах надання адміністративних послуг, закладах охорони здоров'я, закладах освіти через вебплатформу «е-Ветеран».

Через Український ветеранський фонд реалізується низка програм для ветеранів та членів їхніх сімей, надаються бюджетні гранти для реалізації проєктів.

Міністерство цифрової трансформації України разом із Міністерством у справах ветеранів України та зацікавленими сторонами поступово розширюють доступність сервісних послуг для ветеранів війни та членів їхніх сімей через посилення потенціалу застосунку «Дія».

У державі функціонує мережа громадських об'єднань, діяльність яких спрямована на підтримку ветеранів та їхніх сімей, які працюють у різних напрямках для забезпечення ветеранам необхідної допомоги та підтримки в їхньому житті після служби.

*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.*