СПЕЦІАЛЬНА ДОПОВІДЬ

Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

“Про стан реалізації ветеранської політики в Україні”
(додержання прав ветеранів війни, членів їхніх родин, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць)

Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

СПЕЦІАЛЬНА ДОПОВІДЬ УПОВНОВАЖЕНОГО ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ

«Про стан реалізації ветеранської політики в Україні»

(додержання прав ветеранів війни, членів їхніх родин, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць)

КИЇВ – 2026

Підготовлено за участі експерта Офісу Міжнародної організації міграції в Україні.

У доповіді відображено результати моніторингу додержання прав ветеранів війни, членів їхніх родин і членів сімей загиблих Захисників і Захисниць, причини порушення їхніх прав, аналіз нормативно-правових актів, послуг та ініціатив, запроваджених для ветеранів війни на державному й місцевому рівнях у період 2024-2025 років, а також наведено рекомендації органам державної влади, органам місцевого самоврядування та органам місцевої влади щодо вдосконалення ветеранської політики в Україні.

ЗМІСТ

Список скорочень 5

1. ВСТУПНЕ СЛОВО УПОВНОВАЖЕНОГО ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ (ОМБУДСМАНА УКРАЇНИ) 7

2. ВСТУП 10

3. ЧОМУ СУЧАСНА ВЕТЕРАНСЬКА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ Є ПИТАННЯМ ДОДЕРЖАННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ (короткий огляд ситуації навколо реалізації ветеранської політики в Україні) 14

4. ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТА ІНСТИТУЦІЙНА АРХІТЕКТУРА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ. ЗАКОНОДАВЧІ ІНІЦІАТИВИ, ЩО ПЕРЕБУВАЮТЬ НА РОЗГЛЯДІ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ 18

5. РЕАЛІЗАЦІЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ НА ДЕРЖАВНОМУ РІВНІ 23

6. РЕАЛІЗАЦІЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ 26

7. ГОЛОС ВЕТЕРАНІВ: РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ ОФІСУ ОМБУДСМАНА УКРАЇНИ. АНАЛІЗ ПОРІВНЯНО З ДОСЛІДЖЕННЯМИ IREX/INFO SAPIENS І MOM 28

8. ДІЯЛЬНІСТЬ ОФІСУ ОМБУДСМАНА УКРАЇНИ У РАМКАХ ЗДІЙСНЕННЯ ПАРЛАМЕНТСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДОДЕРЖАННЯМ ПРАВ ПРЕДСТАВНИКІВ ВЕТЕРАНСЬКОЇ СПІЛЬНОТИ 31

9. СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ 56

10. РЕКОМЕНДАЦІЇ 59

Додаток. Перелік основних джерел. 62

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

АТО	антитерористична операція
ВЛК	військово-лікарська комісія
ВПО	внутрішньо переміщена особа
ВРУ	Верховна Рада України
ЗСУ	Збройні Сили України
ЗУ	Закон України
ЕКОПФО	експертні команди з оцінювання повсякденного функціонування особи
КМУ	Кабінет Міністрів України
МВС	Міністерство внутрішніх справ України
Мінветеранів	Міністерство у справах ветеранів України
МОУ, Міноборони	Міністерство оборони України
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України
Мін'юст	Міністерство юстиції України
МСЕК	медико-соціальна експертна комісія
НГУ	Національна гвардія України
НПА	нормативно-правовий акт
НСЗУ	Національна служба здоров'я України
ОВА	обласна військова адміністрація
ОГД	одноразова грошова допомога
ОДА	обласна державна адміністрація
ООС	Операція об'єднаних сил
ПФУ	Пенсійний фонд України
РВА	районна військова адміністрація
рф	російська федерація
СБУ	Служба безпеки України
СЗРУ	Служба зовнішньої розвідки України
Секретаріат / Офіс Уповноваженого	Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
ТЦК та СП	територіальний центр комплектування та соціальної підтримки
УБД	учасник бойових дій
Уповноважений (Омбудсман)	Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (Омбудсман України)
ФСВ, фахівці із супроводу	фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
ЦОВВ	центральні органи виконавчої влади

ВСТУПНЕ СЛОВО

УПОВНОВАЖЕНОГО ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ (ОМБУДСМАНА УКРАЇНИ)



Україна сьогодні захищає не лише свою територію. Ми захищаємо право на життя, свободу, незалежність і майбутнє нашої держави. І роблять це передусім наші Захисники та Захисниці.

Держава має бути поруч із ними не тільки тоді, коли вони захищають Україну на фронті. Вона має бути поруч і тоді, коли військовослужбовець отримує поранення, звільняється зі служби, повертається до родини та громади. У разі загибелі Захисника чи Захисниці держава також має забезпечити належну підтримку їхнім родинам.

Саме в цьому я бачу один із ключових принципів ветеранської політики.

До початку повномасштабного вторгнення в Україні було близько 900 тисяч ветеранів війни, з яких майже 450 тисяч – ветерани АТО/ООС. Сьогодні, за інформацією Міністерства у справах ветеранів України, їх кількість перевищує два мільйони і через інтенсивні бойові дії продовжує зростати. За прогнозами, після завершення бойових дій ветеранська спільнота разом із родинами загиблих оборонців становитиме від 5 до 9 мільйонів людей.

Держава зобов'язана не лише захищати своїх громадян під час виконання ними військового обов'язку, а й підтримувати їх після служби, створюючи умови для гідного повернення до цивільного життя.

Захисник має бути впевнений: після звільнення він отримає всю необхідну допомогу, а його родина – належну підтримку держави.

Як Омбудсман України я бачу, що багато проблем сьогодні виникають не через відсутність державних рішень як таких, а через те, як ці рішення працюють на практиці.

Людина може мати право на медичну чи психологічну допомогу, але не знати, куди звернутися. Може мати право на виплату, але місяцями її чекати. Може потребувати реабілітації, але не отримати необхідної послуги за місцем проживання. Може повертатися до цивільного життя, але не мати необхідної підтримки для працевлаштування чи професійної реалізації.

Офіс Омбудсмана системно працює з такими питаннями. Ми отримуємо звернення ветеранів та їхніх родин, аналізуємо роботу державних органів, реагуємо на виявлені порушення та вимагаємо їх усунення.

Гарантовані державою виплати, пільги та соціальні гарантії мають відповідати реальним потребам ветеранів війни. Водночас сьогодні ми маємо масштабні виклики у сфері ветеранської політики.

Один із найбільших викликів – відсутність належної узгодженості та ефективної взаємодії між центральними органами виконавчої влади та іншими ключовими інституціями. Держава має діяти комплексно та враховувати реальні потреби ветеранів війни. Водночас сьогодні ця взаємодія залишається недостатньо системною.

Окремої уваги потребує система охорони здоров'я, яка наразі не повною мірою відповідає потребам ветеранів війни. Насамперед це стосується фізичної та психологічної реабілітації.

Наразі відповідні послуги залишаються фрагментарними, оскільки державні установи, що їх надають, підпорядковуються різним центральним органам виконавчої влади та не мають належної міжвідомчої координації.

Водночас бракує спеціалізованих програм медичної, психологічної та соціальної реабілітації для ветеранів війни з тяжкими пораненнями, інвалідністю та психічними розладами. Це ускладнює їхнє відновлення, соціальну адаптацію та повернення до цивільного життя.

Серйозною проблемою залишаються затримки з призначенням одноразової грошової допомоги у випадках загибелі, інвалідності чи часткової втрати працездатності. Це створює додаткові фінансові труднощі у складний для людини та її родини період і, як наслідок, підриває довіру до державних інституцій.

Не менш важливою проблемою є недостатня поінформованість ветеранів війни та членів їхніх родин про свої права, доступні програми та державні гарантії. Людина не повинна самостійно шукати відповіді на питання, які стосуються її законних прав. Держава має забезпечити зрозуміле і доступне інформування про те, на яку допомогу можна розраховувати та як її отримати.

Саме для того, щоб показати реальний стан додержання прав ветеранів війни, членів їхніх родин та сімей загиблих Захисників і Захисниць, визначити проблеми та запропонувати шляхи їх вирішення, підготовлено цю Спеціальну доповідь.

У доповіді враховано інформацію, отриману від органів державної влади, результати розгляду звернень громадян та проведених за ними проваджень, результати опитування ветеранів війни, а також матеріали експертних досліджень, стратегічних сесій, виїзних і безвиїзних моніторингів.

Також сформовано рекомендації для центральних органів виконавчої влади, обласних військових адміністрацій та органів місцевого самоврядування щодо вдосконалення законодавства та практичних механізмів забезпечення прав ветеранів війни та членів їхніх родин.

Наш обов'язок – зробити так, щоб Захисники і Захисниці України знали: держава пам'ятає про їхній внесок і виконує свої зобов'язання перед ними та їхніми родинами.

Як Омбудсман України я і надалі здійснюватиму парламентський контроль за додержанням їхніх прав, реагуватиму на порушення та вимагатиму від державних органів конкретних рішень.

Права тих, хто захищав Україну, мають бути гарантовані не лише під час служби, а й після її завершення.

Слава Україні!

ВСТУП

Обов'язок соціально орієнтованої держави – будувати систему дієвих соціальних послуг і механізмів підтримки відповідних верств її населення.

У контексті сучасних геополітичних викликів, коли загрози для національної безпеки стають більш складними та різноманітними, потреба пріоритизації ветеранської політики лише зростає, адже йдеться про відновлення людського потенціалу.

Ветеранська політика є важливим складником національної безпеки та оборони України. Понад дванадцять років активної участі українських військовослужбовців у бойових діях свідчать про важливість і необхідність постійної підтримки та захисту прав тих, хто захищав і продовжує захищати нашу Батьківщину. На сьогодні відсутні достовірні відомості щодо кількості ветеранів війни, які вже завершили свою військову службу та які потребують адаптації до цивільного життя, а також членів родин загиблих Захисників і Захисниць.

За прогнозами експертів, після завершення війни, чисельність ветеранів війни разом із членами їхніх родин становитиме понад п'ять мільйонів осіб, тобто 15% від загальної чисельності населення нашої держави (станом на 2024 рік в Україні проживало орієнтовно 34 млн осіб).

Саме тому державна ветеранська політика має запровадити всі можливості та сприяти успішній адаптації ветеранів війни до цивільного життя після участі в бойових діях, ураховуючи те, що умови життя значно змінилися за час їхньої відсутності. Також одним із важливих викликів сьогодення є запровадження сталого патронату й супроводу родин загиблих і зниклих безвісти оборонців України.

Державна політика у сфері захисту прав ветеранів війни і членів їхніх родин включає: пільги на житлово-комунальні послуги і на проїзд, щорічні виплати, надання належних медичних послуг і реабілітації, насамперед психологічної, протезування, санаторно-курортне лікування, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації, надання освітніх послуг, забезпечення житлом, соціальна та професійна адаптація, вшанування пам'яті та поховання тощо.

Незважаючи на програми, які реалізують різні міністерства, багато ветеранів війни стикаються з проблемами надання відповідних послуг, насамперед, реабілітаційних, доступу до медичної допомоги, отримання житла. Сьогодні є важлива проблема у сфері соціального захисту ветеранів війни та їхніх родин, оскільки наявна система пільг і виплат залишається неузгодженою та фрагментарною, різні інструменти підтримки регулюються численними нормативно–правовими актами та реалізуються різними державними інституціями, що ускладнює їх ефективне застосування.

Крім того, чинна система соціального захисту має обмежений характер: вона не охоплює всі сфери життя ветеранів війни і членів їхніх сімей і не завжди здатна оперативно реагувати на появу нових потреб. Це створює відчутний розрив між реальними викликами, з якими стикаються представники ветеранської спільноти, і тими можливостями, які пропонує держава.

Констатуємо, що окремі заходи в межах ветеранської політики не набули системного характеру, а виклики, на які держава недостатньо відреагувала в період з 2014 до 2022 року, лише актуалізувались і значно розширилися з початком повномасштабного вторгнення.

З метою здійснення належного парламентського контролю за додержанням прав, зокрема ветеранів війни, членів їхніх родин, сімей загиблих Захисників та Захисниць, у Секретаріаті Уповноваженого наприкінці літа 2022 року було створено самостійний структурний підрозділ – Департамент моніторингу додержання прав у секторі оборони та прав ветеранів, військовослужбовців, полонених та членів їх родин, діяльність якого координує Представник Уповноваженого в системі органів сектору безпеки й оборони. До складу Департаменту входить підрозділ, серед повноважень якого питання моніторингу додержання прав ветеранів війни, які вже звільнилися з військової служби, членів їхніх сімей, родин загиблих військових.

Одним із напрямів роботи цього підрозділу є розгляд звернень. Найчастіше звернення стосуються порушення прав щодо: встановлення відповідного статусу, призначення виплат (одноразова грошова допомога в разі інвалідності чи загибелі), надання відповідних медичних та реабілітаційних послуг, забезпечення належної пенсійної підтримки тощо.

У ході розгляду звернень і скарг представників ветеранської спільноти здійснюється системний аналіз питань, актуалізованих заявниками, за результатами якого Уповноваженим надаються рекомендації відповідним органам виконавчої влади щодо внесення змін до нормативно-правових актів, які унормовують процеси реалізації ветеранської політики в державі.

Ще один інструментом парламентського контролю за додержанням прав ветеранів війни, членів їхніх родин і сімей загиблих Захисників та Захисниць є проведення виїзних моніторингових візитів.

У період 2024–2025 роках здійснено 46 моніторингів додержання прав під час реалізації ветеранської політики в регіонах (Вінницька, Волинська, Івано-Франківська, Закарпатська, Житомирська, Київська, Львівська, Полтавська, Тернопільська, Харківська, Хмельницька, Чернівецька, Чернігівська області), у ході яких досліджували додержання прав ветеранів війни, членів їхніх родин та сімей загиблих Захисників і Захисниць у громадах, наявність обласних і місцевих програм підтримки вказаних категорій громадян України, рівень комунікації представників різних органів влади на місцях, достатність інформування ветеранської спільноти стосовно програм підтримки державного, регіонального й місцевого рівнів тощо.

Повернення ветеранів війни після бойових дій у суспільство потребує комплексного підходу та ефективної комунікації щодо інформаційного ресурсу, який містить повний перелік доступних послуг і програм для ветеранів війни та їхніх рідних. Для забезпечення ефективного доступу до цих програм і послуг важливо враховувати неврегульованість процесів реєстрації та отримання пільг, а також забезпечення інформаційної прозорості стосовно публічних послуг, які надає держава і, взагалі, поширення інформації про наявні застосунки. На сьогодні представники ветеранської спільноти констатують, що інформування ветеранів війни та членів їхніх родин стосовно програм підтримки від держави, на які вони мають право, є недостатнім.

За результатами соціологічних опитувань, 68% ветеранів війни і 49% членів їхніх сімей зазначали, що інформацію про заходи державної підтримки отримали від інших представників ветеранської спільноти. Майже половина респондентів (48% і 42% відповідно) основним джерелом інформації вказали Інтернет, зокрема соціальні мережі (44% і 37% відповідно). Від волонтерів і працівників неурядових організацій інформацію отримали 39% ветеранів війни і 32% членів їхніх сімей. Усе це свідчить про те, що в процесі підтримки ветеранів війни провідну роль відіграють громадський сектор і ветеранська спільнота. Саме вони стають ключовою силою у формуванні практичних рішень та захисті інтересів тих, хто захищав, і продовжує захищати країну.

Водночас недостатньою є активність державних інституцій на цьому напрямі. Інформаційна кампанія щодо вже запроваджених послуг і преференцій для ветеранів та їхніх родин залишається слабкою й не охоплює всіх, хто потребує підтримки. Виникає ризик, того, що важливі можливості залишаються невідомими для тих, кому вони найбільше потрібні.

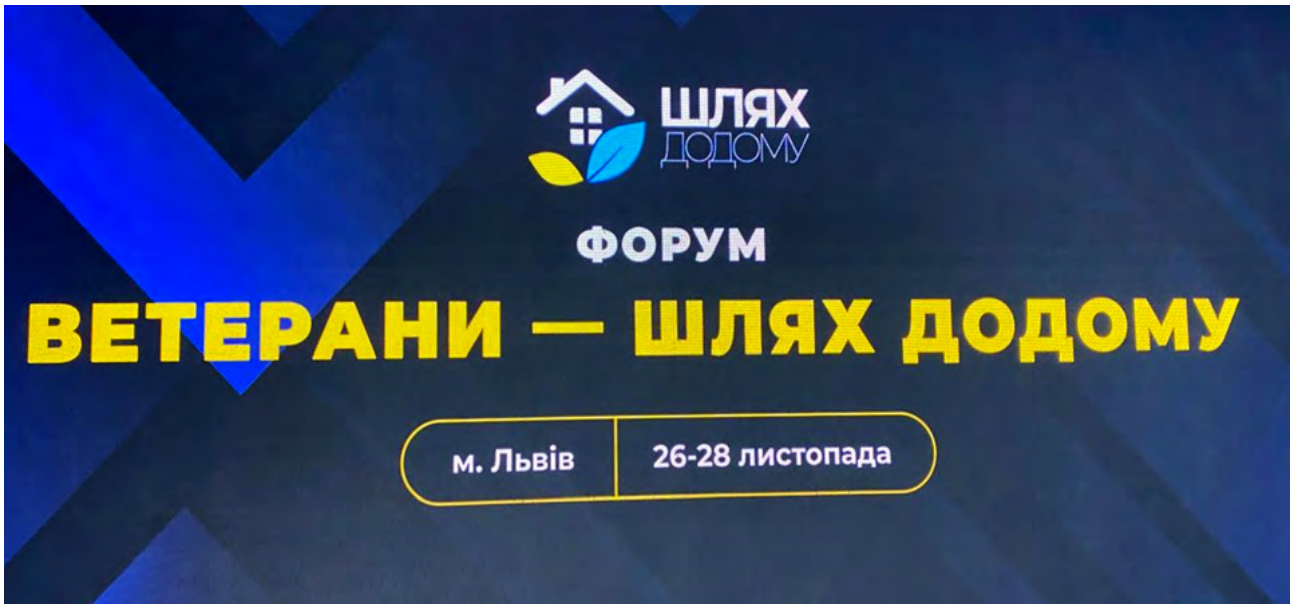
Ці проблеми свідчать про необхідність інтенсифікації роботи з прокомунікації різноманітних послуг для ветеранської спільноти, оскільки інформування ветеранів, членів їхніх родин і сімей загиблих Захисників та Захисниць є одним із головних показників ефективності ветеранської політики.

Для інформування представників ветеранської спільноти Офіс Омбудсмана України спільно з партнерами проводить різноманітні тематичні заходи: круглі столи, конференції, форуми тощо.

Запроваджуються нові методи, зокрема, проведення стратегічних сесій,

он-лайн опитувань з метою з'ясування нагальних потреб представників ветеранської спільноти, їхньої думки щодо наявних прогалин у державній політиці, які зумовлюють, наприклад затримки або безпідставні відмови, що призводить до порушення їхніх прав.

Ветерани війни віддали частину свого здоров'я заради безпеки і незалежності нашої держави. Обов'язок інституції Омбудсмана України – не тільки сприяти поновленню порушених прав, а й діяти на випередження: інформувати, захищати, підтримувати.



ЧОМУ СУЧАСНА ВЕТЕРАНСЬКА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ Є ПИТАННЯМ ДОДЕРЖАННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ

(короткий огляд ситуації навколо реалізації ветеранської політики в Україні)

Зараз Україна перейшла у фазу, коли ветеранська політика перестала бути вузьким соціальним напрямом і стає одним із центральних елементів стійкості держави. Нагадаємо, що до початку повномасштабного вторгнення в Україні налічувалося менше мільйона ветеранів війни та членів їхніх родин. Сьогодні ця цифра вже збільшилася вдвічі, і тенденція продовжує зростати. Після завершення війни навантаження на систему підтримки може сягнути п'ять – шість мільйонів осіб. Це означає, що кожен п'ятий або шостий громадянин України матиме статус ветерана війни або буде членом родини Захисника чи Захисниці.

Наведені цифри чітко демонструють масштаб виклику, який постане перед державою та суспільством у сфері соціального захисту, професійної реінтеграції та забезпечення гідних умов життя для ветеранів війни та їхніх родин у разі масової демобілізації.

Аналіз поточної ситуації, що склалася у сфері реалізації відповідної політики свідчить про те, що держава вже створила значний обсяг нормативно-правових інструментів, однак система підтримки ветеранської спільноти залишається фрагментарною, перевантаженою процедурами та нерівномірною за якістю реалізації.

Офіс Омбудсмана України направив запити до відповідних ЦОВВ та ОВА щодо наявних і нових ініціатив у сфері підтримки ветеранів війни на державному й місцевому рівнях. За результатами аналізу отриманих відповідей зафіксовано понад 200 нормативно–правових ініціатив, підготовлених різними міністерствами. Крім того, задекларовано понад 3500 програм та послуг, які вже запроваджені та реалізуються на місцевому рівні в розрізі територіальних громад.

Це свідчить про масштабність роботи, яка ведеться у сфері соціального захисту ветеранів війни, але водночас підкреслює необхідність систематизації та узгодження всіх інструментів для забезпечення їхньої ефективності.

Найбільша активність органів влади концентрується у сферах вшанування пам'яті, медичних послуг, працевлаштування та освіти. Натомість у житлово-комунальному блоці, транспортній доступності, підтримці ветеранських громадських об'єднань та побудові мінімального сервісного пакета для громад є суттєві прогалини.

Тому, з метою повноцінного вивчення ситуації щодо запроваджених послуг та ініціатив Офіс Омбудсмана України провів опитування ветеранів війни та членів їхніх родин (майже 1000 осіб) щодо оцінювання безпосередньою цільовою аудиторією якості та ефективності нормативно–правових ініціатив і відповідних послуг, запроваджених на державному й місцевому рівнях.

Це опитування підтвердило, що головна проблема полягає не лише у відсутності конкретних програм, а й у незрозумілому маршруті отримання допомоги, бюрократичних бар'єрах і нестачі практичного супроводу.

Результати опитування окреслили ключові напрями для вдосконалення політики: необхідність розширення спектра послуг, зменшення бюрократичних бар'єрів, посилення комунікації та інформування, а також інституціоналізацію нових форматів підтримки на кшталт ветеранських просторів.

Ключові індикатори реалізації ветеранської політики

Показник	Значення	Значення	Аналітичне значення
Кількість ветеранів до 24.02.2022	-	900 тис.	Система формувалася під значно менше навантаження
Кількість ветеранів у 2026 році	-	більше 2 млн	Ветеранська політика стала пріоритетом національного масштабу

Прогноз після завершення війни	-	5–6 млн	Потрібна нова сервісна модель та фінансова архітектура
Опитування ветеранів війни	-	майже 1000 респондентів	Відомості про реальні потреби, які перебувають поза увагою держави
Ініціативи ЦОВВ	-	понад 200	Нормативна активність є високою, але нерівномірною
Послуги та ініціативи ОВА/громад	-	понад 3000	Регіональна практика суттєво відрізняється за якістю
Моніторинги	22 (2024 рік)	24 (2025 рік)	Надання рекомендацій
Звернення до Офісу Омбудсмана України	1033 (2024 рік)	2077 (2025 рік)	Суттєве зростання індивідуальних проблемних кейсів
Поновлено прав за результатами реагування	289 (27,9%) від загальної кількості (2024 рік)	593 (28,6%) від загальної кількості (2025 рік)	Парламентський контроль має практичний ефект

Методологічно показники базуються на поєднанні якісного й кількісного аналізу. Значна частина охоплює правові норми, інституційні повноваження, практику реалізації послуг і типові проблемні кейси. Кількісна частина спирається на узагальнені показники щодо кількості ініціатив, регіональних сервісів, результатів опитування та звернень.

Ветеранська політика в сучасній Україні – це не лише про пільги чи символічне визнання заслуг. Вона є ключовим індикатором того, наскільки держава здатна забезпечити гідне повернення людини з війни до цивільного життя: відновлення фізичного та психічного здоров'я, збереження сімейних зв'язків, економічної самостійності та повноцінної участі в житті громади.



У правозахисному вимірі йдеться про комплекс прав на: соціальний захист, медичну допомогу, реабілітацію, житло, працю, освіту, підприємництво, належне адміністрування, рівний доступ до послуг. Це не просто набір пільг і соціальних гарантій – це фундаментальна частина прав людини, яка визначає якість життя ветерана війни та його родини.

У безпековому вимірі ветеранська політика формує довіру між державою та військовослужбовцем, який став ветераном війни, впливає на мотивацію до служби, зміцнює репутацію державних інституцій і забезпечує довгострокову суспільну стійкість. Якщо держава демонструє, що вона не залишає ветерана війни сам на сам із викликами, це стає потужним сигналом для тих, хто сьогодні боронить країну.

Саме тому ветеранську політику необхідно оцінювати не за кількістю ухвалених законів, урядових постанов чи відомчих наказів, а за тим, наскільки ця політика створює для людини зрозумілий, безпечний і послідовний маршрут після звільнення зі служби: від підтвердження статусу – до реального доступу до лікування, психологічного супроводу, освіти, житлових програм та працевлаштування.

Ця політика має вирішувати питання додержання прав людини, оскільки гарантує гідність і рівність; питання національної стійкості, бо визначає силу суспільства у довгостроковій перспективі; питання відновлення держави, оскільки саме ветерани війни стають поступово ключовою рушійною силою економічного та соціального розвитку України.

ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТА ІНСТИТУЦІЙНА АРХІТЕКТУРА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ.

ЗАКОНОДАВЧІ ІНІЦІАТИВИ, ЩО ПЕРЕБУВАЮТЬ НА РОЗГЛЯДІ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

Сучасні правові засади ветеранської політики й досі ґрунтуються на Законі України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», ухваленому ще в 1993 році. Попри численні зміни й доповнення, цей закон був створений для іншої історичної реальності, іншого масштабу ветеранської спільноти та регламентує фактично компенсаційну модель підтримки ветеранів.

Це спричинило низку негативних системних наслідків. Частина пільг втратила актуальність і виглядає морально застарілою. Частина гарантій не забезпечена реальними механізмами виконання. А нові потреби: психологічна реабілітація, підтримка сім'ї, цифровий доступ до послуг, перехід від військової служби до цивільного життя, розвиток ветеранського підприємництва, – розвивалися лише через точкові зміни та підзаконні акти, а не через оновлену цілісну концепцію.

Після початку війни за Незалежність у 2014 році ситуація кардинально не змінилась, і навіть створення у 2018 році Міністерства у справах ветеранів України не призвело до суттєвих змін профільного Закону, який уже тоді потребував суттєвого осучаснення.

Початок повномасштабного вторгнення у 2022 році ще більш актуалізував необхідність кардинального перегляду основ ветеранської політики, на що Уповноважений неодноразово наголошував керівництву Мінветеранів.

Тобто, чинна правова база не відповідає сучасним викликам і масштабам ветеранської політики. Вона потребує системного оновлення, яке має враховувати реалії повномасштабної війни, багатомільйонну спільноту ветеранів війни і необхідність переходу від фрагментарних рішень до комплексної державної стратегії.

На сьогодні ветеранська політика в Україні залишається розпорошеною та реалізується не одним органом, а широкою мережею державних інституцій. Міністерство у справах ветеранів України відповідно до законодавства є координатором процесів у цій сфері, однак значні повноваження зосереджені також у МОЗ, МВС, Мінекономіки, Мінсоцполітики, МОН, Мін'юсті, Мінцифри. Серед державних відомств варто відзначити також НСЗУ, Державну службу зайнятості, ПФУ. Окрему й надзвичайно важливу роль відіграють місцеві органи влади та місцевого самоврядування, які мають «підхоплювати» ветерана війни після його повернення додому та забезпечувати йому і його родині доступ до послуг на рівні громади.

Саме ця множинність суб'єктів є головною причиною того, що навіть за наявності програм і фінансування ветеран війни нерідко залишається сам на сам із бюрократичними процедурами. У різних відомствах діють різні визначення цільових груп, застосовують різні підходи до підтвердження фактів, використовують різні цифрові та паперові маршрути.

Усе це породжує дублювання функцій, затягування процесів та конфлікти компетенцій. Як наслідок, замість єдиного зрозумілого шляху ветеран війни стикається з бюрократичним лабіринтом, що знижує ефективність політики й підриває довіру до державних інституцій.

На початку 2025 року після активного долучення Секретаріату Уповноваженого до роботи відповідної робочої групи Комітету Верховної Ради України з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів парламент ухвалив зміни (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4285-20#n2) до Закону України «Про засади внутрішньої і зовнішньої політики» (Закон України від 1 липня 2010 року № 2411-VI: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2411-17#Text), визначивши ветеранську політику одним із пріоритетних напрямів внутрішньої політики держави.

Також Уряд схвалив Стратегію ветеранської політики на період до 2030 року та затвердив операційний план заходів з її реалізації у 2024-2027 роках (розпорядження Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2024 р. № 1209-р: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text).

Одним із пунктів операційного плану визначено осучаснення поточної нормативно–правової бази, яка регламентує реалізацію ветеранської політики в державі.

Однак лише наприкінці 2025 року Мінветеранів підготовало та подало до парламенту проєкт Кодексу України про захист державності, незалежності та статус захисників держави (https://itd.rada.gov.ua/billinfo/Bills/Card/59012), який мав на меті визначити цілісну державну систему у сфері підтримки ветеранської спільноти.

Після розгляду законопроекту в Комітеті ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів було ініційовано розроблення альтернативного варіанту Кодексу (https://itd.rada.gov.ua/billinfo/Bills/Card/59385).

При Комітеті ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів було створено робочу групу з доопрацювання альтернативного проєкту Кодексу, до роботи якої активно долучався Секретаріат Уповноваженого.

За результатами опрацювання Уповноважений надав суттєві зауваження до текстів обох законопроєктів.

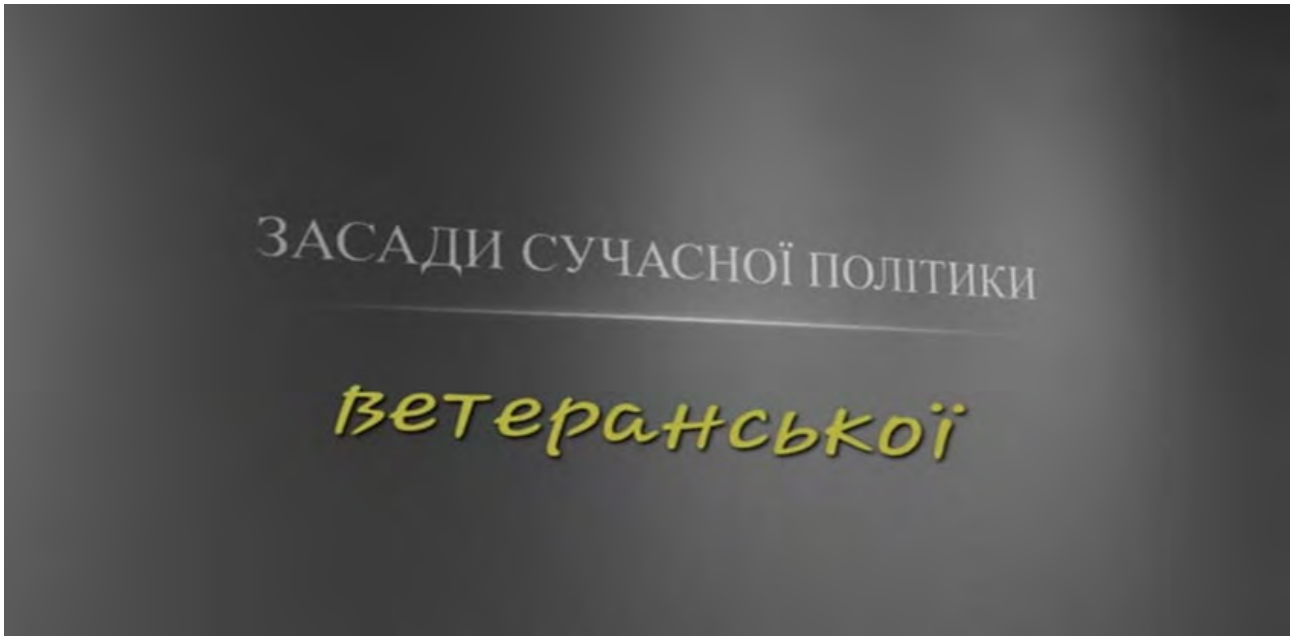
Проєкти Кодексу про захист державності, незалежності та статус захисників держави актуалізують важливе питання систематизації ветеранського законодавства, однак у поточному вигляді мають кілька ризиків: надмірне делегування регулюючих функцій до КМУ, змішування різних галузей права в одному документі та перекладання фінансового навантаження на громади.

Необхідно констатувати, що ефективність вказаного законопроєкту, після його ухвалення парламентом, залежатиме, передусім, від того, чи міститиме цей документ не лише перелік напрямів підтримки та допомоги, а й мінімальні стандарти послуг, вимоги до маршруту ветерана війни, фінансову архітектуру та межі делегування до КМУ процесу розроблення відповідних механізмів реалізації норм Кодексу.

У ветеранській політиці сьогодні наявна значна кількість нормативних актів, програм та інституцій, які охоплюють різні аспекти підтримки, однак саме розпорошеність цього регулювання між законами, підзаконними актами та відомчими рішеннями призводить до ситуації, коли реалізація прав ветеранів залежить від фрагментарних рішень на рівні конкретних органів або громад.

Зараз у парламенті перебуває кілька законодавчих ініціатив, які можуть суттєво вплинути на майбутню архітектуру ветеранської політики.

Частина з них має потенціал для системного оновлення, частина – потребує суттєвого доопрацювання, щоб уникнути декларативності, дублювання або перекладання відповідальності на громади без належного фінансового ресурсу.



№	Назва	Станом на момент підготовки доповіді	Примітка
14265	Кодекс про захист державності та статус захисників (урядовий)	Опрацьовується в Комітеті Верховної Ради України з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів	Кодифікація є передчасною без систематизації та фінансових розрахунків
14265-1	Кодекс про захист державності та статус захисників (альтернативний)	Опрацьовується в Комітеті ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів	Кодифікація є передчасною без систематизації та фінансових розрахунків
13696	Про основні засади державної ветеранської політики (урядовий)	Включено до порядку денного, очікує розгляду в першому читанні	Необхідне визначення мінімальних стандартів послуг
13695	Про осіб, залучених до забезпечення заходів із захисту України	Включено до порядку денного, очікує розгляду в першому читанні	Необхідне визначення чітких критеріїв та недопущення розмивання статусів
14014	Проєкт Закону про фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	Опрацьовується в Комітеті ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів	Потребує техніко-юридичного доопрацювання

Відсутність уніфікованої та ефективної системи підтримки ветеранів війни разом із складністю, багатоаспектністю та наскрізністю процесів їх реінтеграції та адаптації, необхідність проведення роботи також і з їхніми сім'ями зумовили появу нової інституції – помічник ветерана, яка згодом була трансформована у професію фахівець із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб.

Досвід функціонування ФСВ доводить необхідність у трансформації їх правового статусу, зокрема, часто самі фахівці із супроводу порушують питання зміни їх підпорядкування та надання їм більшої самостійності.

Також існує потреба законодавчого закріплення таких питань, як визначення вимог до фахівців із супроводу, їхніх прав, обов'язків, гарантій і принципів діяльності, оплати праці, відповідальності, контролю тощо.

Прийняття проєкту Закону України «Про фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб» дозволить закріпити нову форму організації діяльності фахівців із супроводу – як самозайнятих осіб, що, на думку авторів законопроєкту, сприятиме розвитку цієї професії та побудові ефективної системи супроводу ветеранів війни та членів їхніх родин.

Запровадження цим законопроєктом системи самоврядування фахівців із супроводу сприятиме також і розробленню та впровадженню професійних стандартів їхньої діяльності; підвищенню кваліфікації; покращенню взаємодії між ФСВ, ветеранами, їхніми сім'ями, сім'ями загиблих Захисників і Захисниць, представниками громадського та державного секторів, органами місцевого самоврядування; забезпечить представництво інтересів фахівців із супроводу перед державою та суспільством; дозволить брати активну участь у формуванні й реалізації ветеранської політики.

У цьому контексті важливо звернути увагу на ще один проєкт – «Білу книгу, ініціатором якого є народний депутат України, заступник голови Комітету ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів, Тарас Тарасенко.



«Біла книга» – це комплексний аналітичний документ, який визначає нову систему та є основою законопроєкту, що унормовує механізм переходу від військової служби до цивільного життя.

За словами Тараса Тарасенка, Україна змушена формувати власний підхід до повернення військовослужбовців, адже в цьому столітті жодна країна світу не стикалася з таким масштабом і характером війни.

Законопроєкт пропонує модель переходу із двох послідовних фаз.

Перша фаза – це етап у війську, який починається ще до звільнення. Вона передбачає первинне опитування, медичний чек-ап, психологічний та емоційний скринінг, базову психоедукацію, консультації щодо соціальної адаптації та ролі сім'ї, профорієнтацію й формування персонального плану відновлення.

Друга фаза – повернення військовослужбовця до цивільного життя. Вона починається після повернення додому й допомагає відповісти на головне запитання ветерана: «Що далі?». У цій фазі задіяні Мінветеранів, МОЗ, Мінсоцполітики, громади, друзі та побратими, а найважливіше – сім'я. *«Адже родина, за словами самих ветеранів, є ключовим фактором їхнього відновлення»,* – зазначає Тарас Тарасенко.

Законопроєкт пропонує, щоб упродовж 9–12 місяців другої фази військовослужбовці отримували грошове забезпечення для базової фінансової стабільності. Без фінансової опори відновлення буде неповним, а рішення – вимушеними. Людина повинна мати час і ресурси, щоб переосмислити власний шлях у цивільному житті.

Водночас запропонована модель переходу від військової служби до цивільного життя передбачає синхронну роботу всіх державних і місцевих структур – без ситуацій, коли ветеран війни змушений ходити по колу між різними службами.

Система має супроводжувати військовослужбовця від першого дня рішення про звільнення й упродовж усього терміну переходу.

Лише держава зможе забезпечити реальний результат і відповісти на індивідуальні потреби кожного ветерана війни.

РЕАЛІЗАЦІЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ НА ДЕРЖАВНОМУ РІВНІ

Аналіз матеріалів, наданих Офісу Омбудсмана України відповідними центральними органами виконавчої влади, свідчить про те, що за останній час ЦОВВ подали вже понад 200 нормативно-правових ініціатив, спрямованих на розвиток ветеранської політики.

Сам по собі цей показник демонструє високу увагу держави до ветеранської спільноти та підтверджує масштабність здійснюваної роботи. Втім, аналіз структури цих ініціатив виявляє суттєвий дисбаланс.

Медичний сектор є наймасштабнішою частиною державної ветеранської політики. Це стосується програм медичних гарантій, реабілітаційних маршрутів, лікування за кордоном, протезування, стоматологічних послуг, слухо- та зубопротезування. Проте навіть на цьому напрямі ключовими залишаються нерівність доступу між регіонами, дефіцит вузьких фахівців, обмеженість закладів для складної реабілітації та недостатня інформаційна підтримка ветерана на вході до системи.

Працевлаштування та ветеранське підприємництво формують другий важливий блок. Існують грантові програми, інструменти компенсації роботодавцям, навчальні можливості та окремі механізми самозайнятості. Однак ці заходи поки не зібрані в єдину модель економічної реінтеграції, а післяпрограмний супровід часто залишається «за дужками».

Аналіз діяльності ЦОВВ засвідчує наявність диспропорції у пріоритетах. Найбільша кількість нормативно–правових актів стосується питань вшанування пам'яті та надання статусів. Це, безумовно, важливо в умовах інтенсивних бойових дій, адже забезпечує належне визнання заслуг ветеранів війни, загиблих (померлих) Захисників і Захисниць.

Водночас у сферах, які безпосередньо визначають якість цивільного життя ветеранів війни, кількість ініціатив залишається обмеженою. Це стосується житлово – комунальних послуг, підтримки громадських об'єднань, транспортної доступності та інших напрямів, які формують основу соціальної інтеграції.

Координація між центральними органами виконавчої влади наразі має здебільшого формальний характер. Часто вона супроводжується перетином сфер відповідальності у наданні послуг та контролі за їх реалізацією. Взаємодія між міністерствами в питаннях унормування та вдосконалення процесів підтримки ветеранів війни і їхніх родин ще не досягла належного рівня розвитку.

Найбільшою проблемою державного рівня є розрив між інтенсивністю нормотворчості та фактичною сервісною спроможністю. Частина напрямів існує лише на папері, у низці сфер норми не мають чітких стандартів доступу, а в інших випадках центральні органи зосереджуються на вузьких відомчих механізмах, не формуючи єдиного маршруту для ветерана війни.

Загалом констатуємо, що в Україні лише триває активний етап формування та розширення державної ветеранської політики, який потребує не збільшення кількості розроблених ініціатив, а більш системного підходу, узгодженості та орієнтації на реальні потреби ветеранів війни та їхніх родин.

Огляд ініціатив у рамках нормативно-правових актів, наданих ЦОВВ на запит Офісу Омбудсмана (станом на 01.01.2026)

Напрям	Кількість зафіксованих ініціатив	Аналітичний коментар
Медичні послуги та реабілітація	57	Найбільш нормативно врегульований напрям
Вшанування пам'яті та поховання	33	Значна державна увага до меморіального складника та вшанування пам'яті

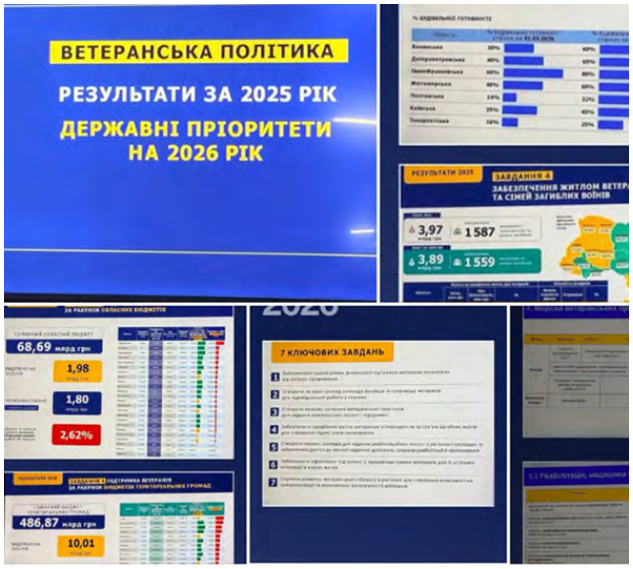
Працевлаштування та підприємництво	22	Відбувається активізація інтеграційних процесів, однак вони залишаються несистемними
Освіта	22	Є динаміка розвитку, проте реалізація нерівномірна
Статуси, посвідчення, документи	19	Адміністративний маршрут залишається малозрозумілим для ветерана
Соціальні послуги	19	Наявні механізми не створили узгодженого та єдиного алгоритму
Транспорт	1	Напрям фактично недорозвинений
ЖКП	0	Сфера знаходиться поза фокусом політики
Підтримка ветеранських об'єднань	0	Немає системної моделі підтримки ветеранських спільнот

Аналіз показує, що чинна система ветеранської політики має низку обмежень. Вона залишається переобтяженою статусними та процедурними перевірками, що ускладнює доступ ветеранів війни до послуг.

Значна частина сервісів залежить від наявності або швидкості отримання статусу, що створює додаткові бар'єри.

Відсутність повної цифрової інтеграції між реєстрами та надавачами послуг призводить до дублювання процесів і затримок. Низькою залишається підтримка сфер, які безпосередньо визначають повсякденну якість життя ветеранів війни, – транспорт, житлово-комунальні послуги, місцева інфраструктура.

Окремою проблемою є недосконала нормативно-правова база, яка створює передумови для складного механізму реалізації прав сімей загиблих, полонених, зниклих безвісти та інших категорій ветеранів війни. Це свідчить про фрагментарність підходів і потребу у створенні єдиної, комплексної моделі підтримки, яка б забезпечувала рівний доступ до послуг та соціальних гарантій.





РЕАЛІЗАЦІЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Аналіз матеріалів обласних військових адміністрацій показує, що на місцевому рівні задекларовано понад 3500 послуг та ініціатив. Водночас ці дані не означають наявності однакової сервісної спроможності в усіх громадах.

На рівні громад найбільш чітко проявляється різниця між політикою «на папері» та політикою «в дії». Формальне існування місцевої програми ще не означає наявності фахівця із супроводу, налагодженого маршруту переадресації чи ефективної комунікації з ЦНАПами, закладами охорони здоров'я, соціальними службами та громадським сектором.

Перспективними практиками залишаються: розвиток ветеранських просторів, створення локальних координаційних майданчиків, а також участь громад у програмах психологічної підтримки, професійної адаптації та допомоги родинам загиблих. Саме там, де місцева влада взаємодіє з громадськими організаціями та надавачами послуг, ветеран війни отримує допомогу значно швидше й менше залежить від особистого пошуку інформації.

Отже, ключовим фактором ефективності є співпраця на місцевому рівні, яка перетворює формальні програми на реальні інструменти підтримки та інтеграції ветеранів у громаду.

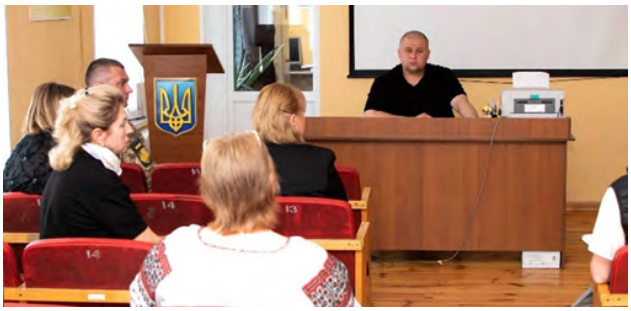
Саме на регіональному рівні реалізація прав ветеранів війни залежить не лише від ухвалення відповідних законодавчих норм, а й від спроможності конкретної громади організувати ефективне сервісне середовище.

Офіс Омбудсмана України виявив такі системні проблеми на рівні громад:

- відсутність мінімального уніфікованого пакета послуг, обов'язкового для кожної громади;
- нерівна кадрова спроможність – у частині громад бракує або зовсім немає фахівців із супроводу;
- слабка комунікація щодо наявних послуг, програм і маршрутів отримання допомоги;
- формальний характер окремих місцевих програм без чітких індикаторів результативності;
- низька доступність сервісів для сільських, віддалених і прифронтових громад;
- обмежений розвиток освітніх програм, ветеранських просторів і системної підтримки ветеранських об'єднань.

Отже, ефективність ветеранської політики на місцях зумовлена не лише нормативною базою, а й реальною спроможністю громад забезпечити комплексну підтримку. Це потребує уніфікації базових стандартів, посилення кадрового потенціалу та розвитку партнерства між місцевою владою, громадськими організаціями й надавачами послуг.









ГОЛОС ВЕТЕРАНІВ: РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ ОФІСУ ОМБУДСМАНА УКРАЇНИ.

АНАЛІЗ ПОРІВНЯНО З ДОСЛІДЖЕННЯМИ IREX/INFO SAPIENS ТА МОМ

У вересні – грудні 2025 року Офіс Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини провів масштабне опитування серед ветеранів війни та членів їхніх родин. У дослідженні взяли участь майже 1000 респондентів, які відповіли на 11 ключових запитань, згрупованих у три блоки: загальна інформація, досвід користування послугами, оцінка та пропозиції.

За соціально-демографічним профілем більшість учасників становили чоловіки (80,8%), найбільш чисельною віковою групою були респонденти 36–45 років (37,7%). Найбільше відповідей надійшло з Київської, Херсонської, Миколаївської, Полтавської областей та міста Києва.

Результати опитування відображають не лише перелік проблем, а й більш суттєву тенденцію: система наразі здатна реагувати на окремі наслідки війни, але ще не сформувала стійкої моделі реінтеграції та повсякденного супроводу ветеранів війни. У центрі уваги респондентів залишаються практичні питання: житло, реабілітація, підтримка сім'ї, психологічна допомога та зрозумілий контакт із державними інституціями.

Отже, опитування підтверджує потребу в переході від фрагментарних рішень до комплексної системи підтримки ветеранів, яка забезпечить не лише формальне виконання соціальних гарантій, визначених на законодавчому рівні, а й реальну інтеграцію ветеранів війни в цивільне життя.

Оцінка респондентами власного досвіду використання запроваджених послуг

Показник опитування	Результат	Що це означає для політики
Позитивний досвід звернення	53,3%	Деяка частина сервісів уже працює та сприймається як корисна
Чули про послуги, але не зверталися	30,1%	Є суттєва прогалина в інформуванні або доступності
Негативний досвід	16,5%	Наявні проблеми якості, процедур і комунікації
Основний канал взаємодії – ЦНАП	50,2%	ЦНАПи фактично стали базовою точкою входу до системи

10 напрямів, запроваджених на державному й місцевому рівнях, якими ветерани війни та їхні родини користуються найчастіше:

- пільги – 57,8%
- отримання статусу – 40,1%
- державні/місцеві допомоги – 28,6%
- медичні послуги – 23,2%
- житлові питання (отримання житла) – 20,2%
- безоплатна правова допомога – 11,2%
- освітні послуги – 10,7%
- психологічна допомога – 10,7%
- працевлаштування/самозайнятість – 5,3%
- інше (земельне питання, реєстрація місця проживання тощо) – 1,7%.

За результатами опитування, думки респондентів щодо ефективності вже запроваджених ініціатив розподілилися так:

- 48,2% вважають, що наявних заходів недостатньо і їх потрібно розширювати;
- 35,5% переконані, що змін не потрібно, нинішній рівень підтримки є прийнятним.

Опитування показує, що ветерани війни потребують не лише надання окремих пільг, а передусім зрозумілого та уніфікованого маршруту допомоги.

Значна частина респондентів не користується наявними пільгами через брак інформації або складність процедур, що свідчить про потребу у спрощенні доступу та посиленні комунікації.

ЦНАПи залишаються найбільш зрозумілою та доступною точкою входу для ветеранів війни, тоді як ветеранські простори поступово формують більш комплексне середовище підтримки. Водночас ТЦК та СП практично не сприймаються як інструмент допомоги після повернення до цивільного життя.

Майже половина опитаних вважає, що наявних державних і місцевих ініціатив недостатньо для забезпечення реальної інтеграції та супроводу. Це підтверджує потребу у створенні цілісної моделі підтримки ветеранів війни, яка поєднуватиме державні, місцеві та громадські ресурси, забезпечуючи прозорість, доступність і практичну результативність підтримки.

Офіс Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини проаналізував результати власного опитування і порівняв їх з матеріалами IREX/Info Sapiens і МОМ.

Це дослідження не лише засвідчило наявність окремих проблем, а й сформувало стійкий міждослідницький консенсус щодо ключових викликів у сфері ветеранської політики.

- Опитування Офісу Омбудсмана показує масштаб проблем ветеранів війни та їхніх родин.
- Дослідження МОМ фіксує недоліки механізмів реалізації державної ветеранської політики.
- Дослідження IREX/Info Sapiens розкриває глибину переживань і наявних бар'єрів для ветеранів війни.

Короткий огляд:

Тема	Збіг із IREX/ Info Sapiens	Збіг із МОМ	Узагальнений висновок
Доступ до послуг	Ветеран часто сам шукає рішення	Процедурні механізми надмірно складні	Система має бути навігаційною, а не «лабіринтом»
Соціальна інтеграція	Суспільство не завжди готове до повернення ветерана	Інституції не з'єднані між собою	Потрібно готувати не лише ветерана, а й громаду
Медицина та реінтеграція	Реабілітація не закінчується лікуванням	Соціальні механізми відстають від медичних	Система ефективніше реагує на окремі медичні наслідки, ніж забезпечує відновлення повноцінного життя ветерана
Психологічне здоров'я	Глибина переживань і бар'єрів	Залишається гострою потреба в практичних маршрутах підтримки	Психічне здоров'я не може залишатися додатком до медичного блоку

Незважаючи на різну методологію, усі дослідження вказують на одну базову проблему: **ветеранська політика існує, але не функціонує як цілісна система.**

ДІЯЛЬНІСТЬ ОФІСУ ОМБУДСМАНА УКРАЇНИ В РАМКАХ ЗДІЙСНЕННЯ ПАРЛАМЕНТСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДОДЕРЖАННЯМ ПРАВ ПРЕДСТАВНИКІВ ВЕТЕРАНСЬКОЇ СПІЛЬНОТИ

У ході парламентського контролю за додержанням прав представників ветеранської спільноти працівники Офісу Омбудсмана України виконують такі функції:

- розгляд індивідуальних та колективних звернень і скарг;
- проведення виїзних і безвиїзних моніторингів;
- правове оцінювання проєктів нормативно-правових актів;
- аналітичне узагальнення системних проблем (на підставі систематизації питань, порушених заявниками у зверненнях, обговоренні проблемних питань під час проведення стратегічних сесій тощо);
- підготовка рекомендацій для КМУ, ЦОВВ, ОВА та органів місцевого самоврядування.

У 2024 році переважна більшість звернень, які надходили до Офісу Омбудсмана України, з питань додержання прав ветеранів та членів їх родин стосувалися тривалої підготовки і розгляду документів для призначення й виплати ОГД за загибель оборонця України (15 млн грн), зволікання із наданням статусу учасника бойових дій, призначення пенсії по втраті годувальника, надання належних медичних і реабілітаційних послуг.

Діаграма 1.
Найбільша кількість звернень (2024 рік)
(10 регіонів України)



Майже дві третини **(637 звернень),** що становить 62% від загальної кількості звернень з ветеранської проблематики у 2024 році) надійшло з десяти регіонів: м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Львівської, Кіровоградської, Полтавської, Харківської, Одеської, Черкаської та Вінницької областей. Тобто, географія проживання заявників представлена всіма частинами України: схід, захід, центр, північ та південь.

Як показує діаграма, найбільша кількість звернень надійшла зі столичного регіону. При цьому з семи областей (Львівської, Кіровоградської, Полтавської, Харківської, Одеської, Черкаської та Вінницької) отримано приблизно однакову кількість звернень.

Такі показники свідчать про сталу наявність системних порушень у сфері реалізації ветеранської політики на ре-

гіональному рівні, що зумовила необхідність представників ветеранської спільноти звертатися за захистом своїх прав до Омбудсмана України.

Разом із тим констатуємо, що з частини прифронтових областей, наприклад, Херсонської, звернення стосовно ветеранської проблематики у 2024 році практично не надходили.

Діаграма 2.
Найбільша кількість звернень (2025 рік)
(10 регіонів України)



У 2025 році загальна кількість звернень стосовно ветеранської проблематики збільшилася майже вдвічі.

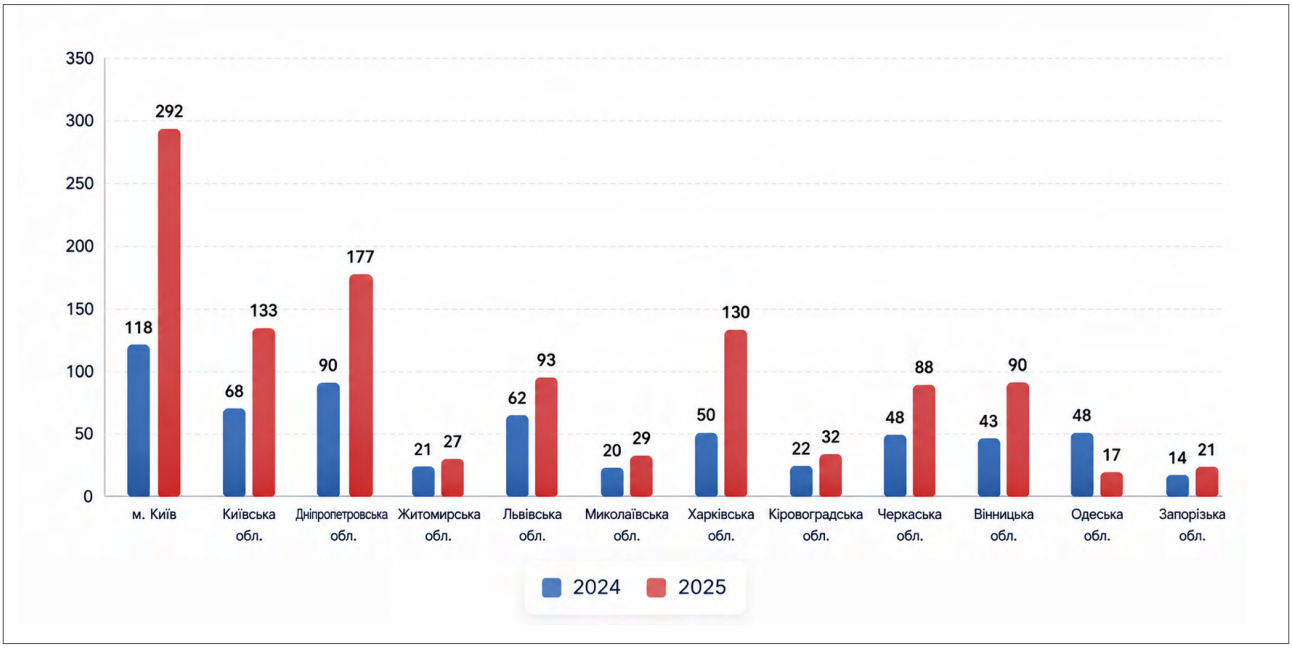
64% від загальної кількості звернень надійшло з таких десяти регіонів: м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Харківської, Львівської, Миколаївської, Вінницької, Черкаської, Кіровоградської, Житомирської областей.

Цю тенденцію збільшення кількості підтверджує надходження звернень з регіонів, які очолювали цей список і у 2024 році – м. Київ, Дніпропетровська та Київська область. Удвічі більше отримано звернень з Вінницької та Черкаської областей, а з міста Києва та Харківської області звернень надійшло в 2,5 рази більше.

Водночас географія регіонів частково змінюється – Полтавська та Одеська області поступилися місцем Житомирській і Миколаївській областям.

Діаграма, яка ілюструє порівняння кількості звернень у 2024-2025 роках фіксує зростання структурної частки звернень із Дніпропетровської, Миколаївської та Харківської областей, що корелюється з географічними напрямами внутрішнього переміщення осіб внаслідок бойових дій і просування лінії бойового зіткнення.

Діаграма 3.
Найбільша кількість звернень (2024–2025 роки)
(10 регіонів України)



Наступний аспект аналізу кількісного показника звернень до Уповноваженого показує, що у 2024 році 40% від загальної кількості звернень з ветеранської тематики становили **скарги щодо проблем із призначенням і виплатою ОГД за загибель оборонця України** відповідно до постанови КМУ від 28 лютого 2022 року № 168 (15 млн грн).

Такі звернення у 2024 році здебільшого надійшли з м. Києва, Дніпропетровської, Кіровоградської, Вінницької, Житомирської, Львівської, Одеської, Черкаської, Запорізької та Харківської областей.

Діаграма 4.
Кількість звернень щодо ОГД за загиблого військового (2024 рік)
(10 регіонів України)



Відповідно до пункту 1.10. наказу МОУ від 21.01.2023 № 45 призначену суму ОГД (15 млн грн) у Міністерстві оборони України виплачують поетапно:

- на першому етапі – 1/5 від призначеної суми ОГД (3 млн грн);
- залишок суми ОГД (4/5 від призначеної суми, яка становить 12 млн грн) проводять щомісячно, частками впродовж 80 наступних місяців.

Це еквівалентно 150 тис. грн щомісяця, що забезпечує відповідну фінансову підтримку родинам («Оновлено порядок виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі військовослужбовця», МОУ, 07.09.2025: https://mod.gov.ua/news/onovleno-poryadok-viplati-odnorazovoyi-groshovoyi-dopomogi-u-razi-zagibeli-vijskovosluzhbovczya).

Для отримання ОГД члени сім'ї загиблого звертаються до районного (міського) ТЦК та СП незалежно від місця реєстрації та подають заяву про призначення ОГД і відповідні документи. Остаточне рішення про виплату ухвалює відповідна Комісія Міноборони.

Виходячи із залучення до процесу отримання заяв, збору документів і ухвалення рішень багатьох ланок, у практиці виплат громадянам допомоги від держави є проблемні питання, що підтверджує інформація, викладена у зверненнях до Уповноваженого.

Члени родин загиблих оборонців України скаржаться на те, що трапляються випадки несвоєчасного (здебільшого затримка становить від пів року до року) надання військовими частинами пакета необхідних документів, при цьому посадовці ТЦК та СП не завжди належно інформують членів родин загиблих (померлих) військових щодо їхніх прав і процедури призначення й виплати ОГД.

У ході робочих нарад з посадовими особами МОУ та Генерального штабу Збройних Сил України працівники Секретаріату Уповноваженого неодноразово наголошували на необхідності забезпечення контролю за своєчасним наданням військовими частинами пакетів документів до ТЦК та СП на запити останніх.

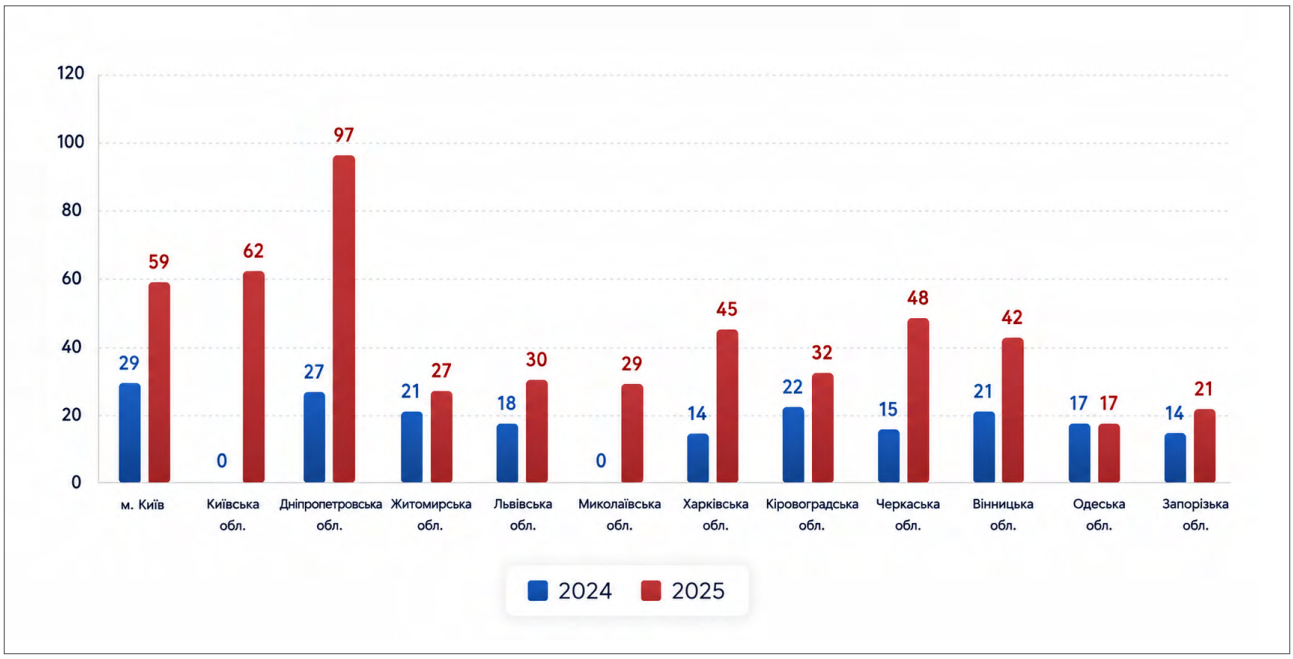
Діаграма 5.
Кількість звернень щодо ОГД за загиблого (2025 рік)
(10 регіонів України)



Разом із тим у 2025 році кількість звернень з цієї проблематики зросла у два–три рази в залежності від регіону. Найбільша кількість скарг щодо проблем із призначенням та виплатою ОГД за загибель військового (44% від загальної кількості звернень з ветеранської тематики у 2025 році) надійшли з м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Харківської, Львівської, Миколаївської, Вінницької, Черкаської, Кіровоградської, Житомирської областей.

Аналіз географічного розподілу звернень щодо ОГД за загиблого за 2024–2025 роки в розрізі десяти регіонів України засвідчує стійку тенденцію до кількісного зростання скарг за вказаною проблемою.

Діаграма 6.
Кількість звернень щодо ОГД за загиблого (2024–2025 роки)
(10 регіонів України)



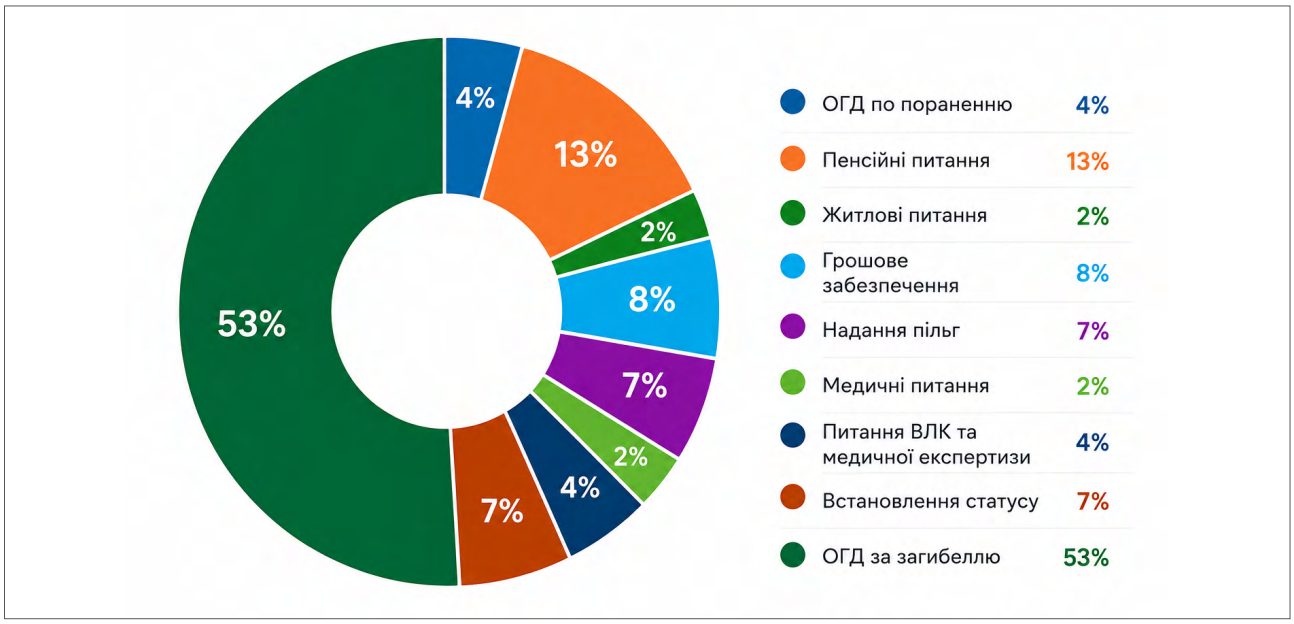
Констатуємо, що різке зростання скарг за цією темою в Дніпропетровській, Вінницькій, Львівській, Черкаській, Харківській областях, а також у місті Києві, має однією з передумов незадовільну роботу підрозділів, відповідальних за соціальний напрям у територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки згаданих регіонів.

При цьому в 2024 році Миколаївська область ще не входила до зазначеного переліку десяти регіонів, Запорізька область, незважаючи на збільшення кількості звернень, не ввійшла до цього переліку, і лише Одеська область має такі самі показники, як і в попередньому періоді.

Така ситуація вимагає від органів військового управління як застосування невідкладних заходів щодо оптимізації роботи відповідних підрозділів ТЦК та СП на цьому напрямі діяльності, так і визначення чітких термінів для надання військовими частинами пакетів документів, необхідних для призначення ОГД за загиблого, а також ініціювання проведення службових перевірок і притягнення до дисциплінарної відповідальності осіб, дії яких призвели до затримки направлення таких документів до територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки.

Наступні питання, що були актуалізовані заявниками у зверненнях до Уповноваженого у 2024 році: призначення пенсії по втраті годувальника для родин загиблих і безвісти зниклих військових, встановлення статусу УБД, затримки з виплатами грошового забезпечення, ветерану при звільненні або недоотриманого загиблим військовим, його родині, призначення ОГД по пораненню тощо.

Діаграма 7.
Кількість звернень за категоріями проблемних питань (2024 рік)



У 2024 році до Уповноваженого зверталися зі скаргами діючі військовослужбовці або особи, вже звільнені з військової служби, щодо ненадання статусу учасника бойових дій.

Зазвичай, заявники – це особи, звільнені з військової служби за різними обставинами, часто за пораненням, отриманим у першому бою, або військовослужбовці, яких кілька разів переводили з однієї військової частини до іншої, при цьому участь у бойових діях для обох категорій відбувалася, здебільшого, у період 2022–2023 років.

У першому випадку ветерани війни зверталися з відповідним пакетом документів до ТЦК та СП, представники яких мали сприяти їм в отриманні статусу. Однак аналіз цієї категорії звернень свідчив про факти зволікання або бездіяльності працівників ТЦК та СП щодо подання запитів до військової частини для отримання документів.

У випадку скарг військовослужбовців йшлося про недосконалу процедуру підтвердження обставин, які зумовлювали отримання статусу, нерідко документи зникали в ході пересилки або були знищені через обстріли. Видані довідки про безпосередню участь в бойових діях дуже часто містили помилки в назвах, неточності у формулюваннях, не відповідали встановленому зразку. Іноді військовослужбовці не могли розібратися, до якої комісії їм необхідно звернутися і куди безпосередньо скеровувати документи.

Водночас комісії, які розглядали питання надання статусу, були перевантажені й не мали можливості розглянути документи своєчасно.

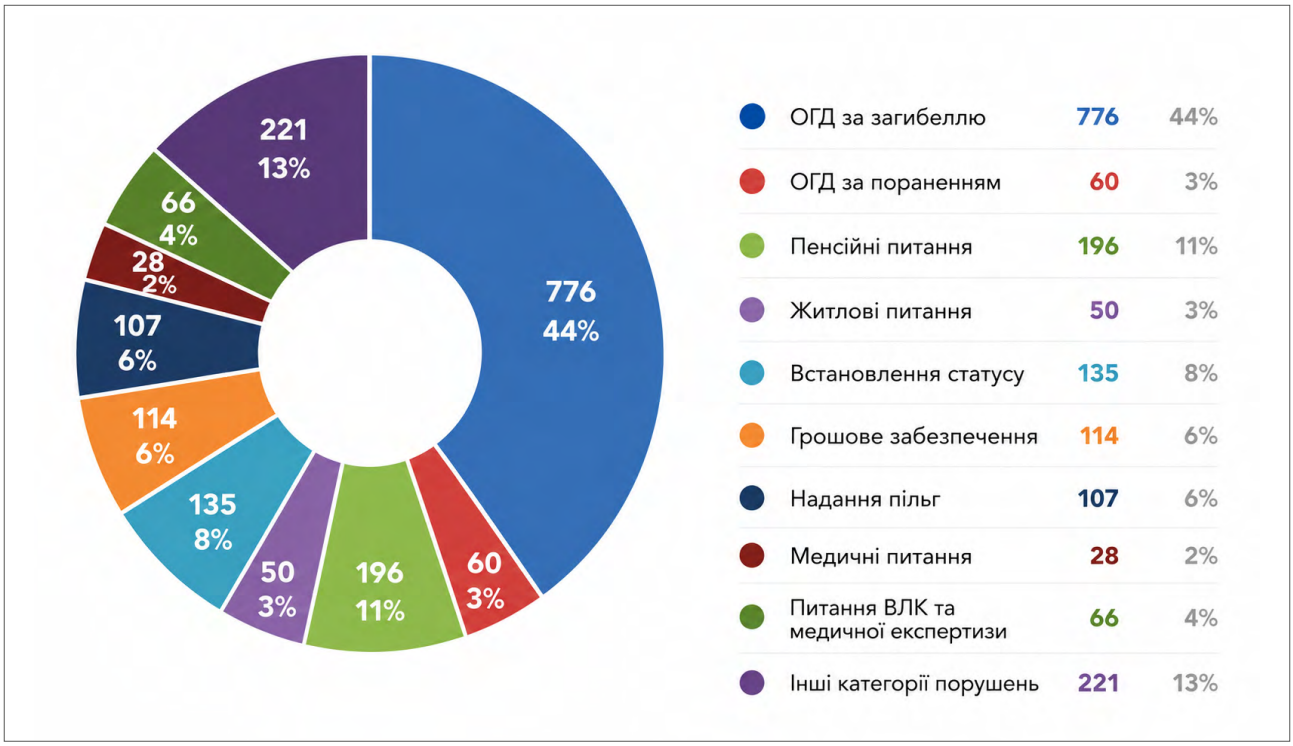
Питання оптимізації процедури надання статусу УБД Уповноважений актуалізовував перед відповідними міністерствами, зокрема, Міноборони.

МОУ підготувало і внесло до парламенту відповідний законопроєкт.

У 2024 році Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо удосконалення порядку обробки та використання даних у державних реєстрах для військового обліку та набуття статусу ветерана війни під час дії воєнного стану» № 3549 набув чинності (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3549-20#Text).

Реалізація його положень дозволила спростити процедуру отримання статусу УБД, що суттєво зменшило у 2025 році кількість скарг з цієї проблематики до Уповноваженого.

Діаграма 8.
Кількість звернень за категоріями проблемних питань (2025 рік)



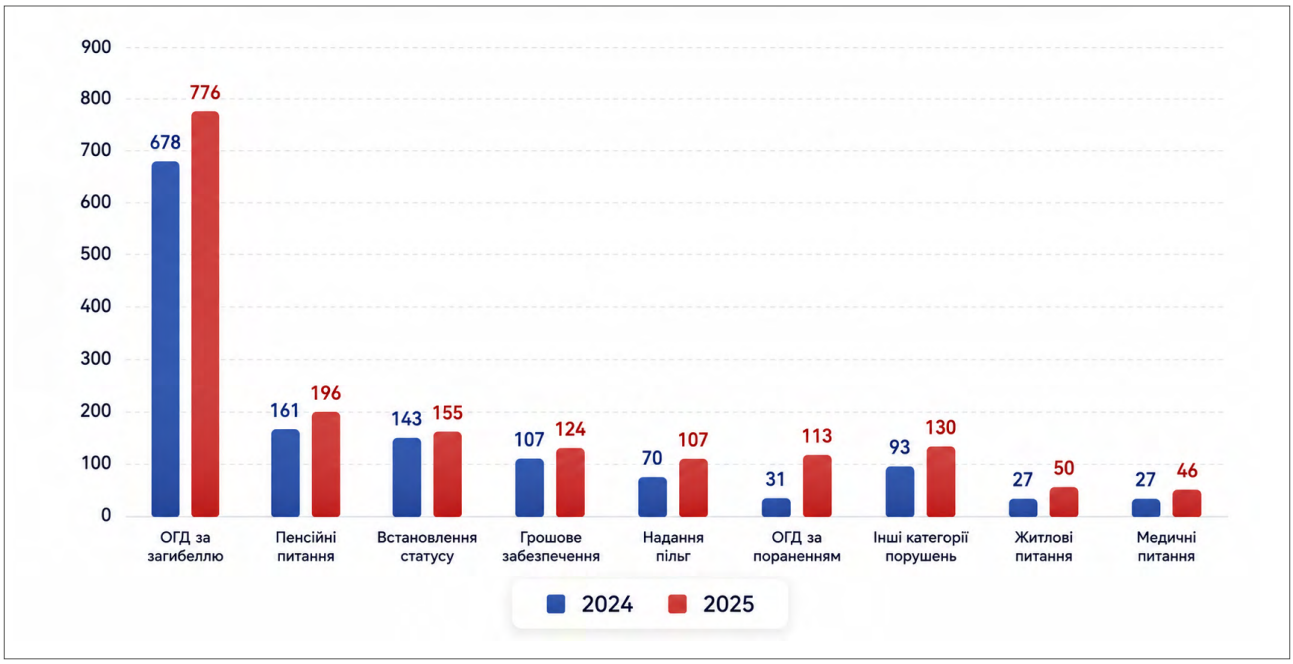
Водночас у 2025 році ліквідація системи МСЕК та запровадження ЕКОПФО зумовило суттєве збільшення скарг від ветеранів війни щодо проблем встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни.

Учасники бойових дій, які отримали направлення на огляд експертними командами з оцінювання повсякденного функціонування особи, скаржились на затягування процедури встановлення інвалідності, що обумовлювало неможливість оформлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни, й, відповідно порушувало їхні права на отримання пільг і компенсацій.

Саме тому порівняльна діаграма містить величину кількісного показника категорії «встановлення статусу» за 2025 рік, майже однакову з величиною цієї самої категорії за 2024 рік.

Крім того, тривале очікування рішень експертних команд у справах щодо встановлення інвалідності негативно впливає на психоемоційний стан ветеранів війни, ускладнює процес реабілітації та соціальної адаптації, а в окремих випадках може призводити до погіршення стану здоров'я.

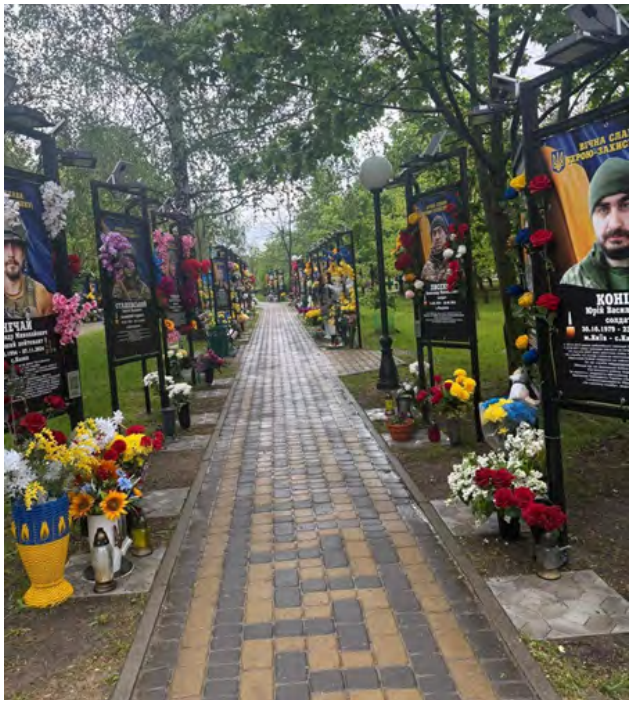
Діаграма 9.
Порівняння категорій проблемних питань, актуалізованих у зверненнях (2024–2025 роки)



2025 рік актуалізував нову проблематику, із якою члени родин військовослужбовців – ветеранів війни, які померли від ран або в результаті травмування тощо (тобто, не загинули в ході бойових дій) почали звертатися до Уповноваженого.

Скарги стосувались дій посадових осіб органів місцевого самоврядування, через відмову останніх вшановувати пам'ять таких військових та зазначати інформацію про них у місцях пам'яті (Алеях Слави, меморіалах), організованих у населених пунктах. Згадані рішення обґрунтовувалися тим, що військовослужбовець не загинув у ході бойових дій (небойова втрата), попри наявність у померлого статусу ветерана війни.

Згідно із Положенням про Мінветеранів, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 27.12.2018 № 1175 «Деякі питання Міністерства у справах ветеранів» (зі змінами), це міністерство, відповідно до покладених на нього завдань, зокрема, координує з питань, віднесених до його компетенції, здійснення органами виконавчої влади та у випадках, передбачених законом, органами місцевого самоврядування відповідних заходів.



Під час заходів Секретаріату Уповноваженого, на яких обговорювалися проблемні питання ветеранської спільноти, перед Мінветеранів неодноразово порушувалося питання щодо унормування та уніфікації підходів до вшанування пам'яті загиблих Захисників і Захисниць України в регіонах.

У підсумку Міністерством у справах ветеранів підготовлено відповідний проєкт та Урядом схвалена Концепція вшанування пам'яті загиблих Захисників і Захисниць України та формування культури поваги і підтримки ветеранів війни до 2028 року.

Згідно з операційним планом заходів із реалізації Концепції, завдання щодо забезпечення правового та організаційного регулювання питань щодо вшанування пам'яті загиблих Захисників і Захисниць України і підтримки ветеранів війни, зокрема через удосконалення нормативно-правової бази, покладено на Мінветеранів.

У ході розгляду звернень і скарг представників ветеранської спільноти працівники Секретаріату Уповноваженого також здійснюють системний аналіз питань, актуалізованих заявниками.

Як приклад, **у ході аналізу скарг заявників була встановлена колізія між нормами,** зазначеними в Законі України від 22 жовтня 1993 року № 3551-XII «Про статус ветеранів війни і гарантії їх соціального захисту» (далі – ЗУ № 3551-XII, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text) та в Законі України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» від 23 вересня 1999 року № 1105-XIV (далі – ЗУ № 1105-XIV, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14#Text), щодо виплати допомоги по тимчасовій непрацездатності працюючим учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни.

Положеннями ЗУ № 3551-XII виплата допомоги по тимчасовій непрацездатності передбачена працюючим учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни в розмірі 100% середньої заробітної плати незалежно від стажу роботи.

Водночас норми ЗУ № 1105-XIV передбачають, що допомога по тимчасовій непрацездатності не надається в розмірі 100% середньої заробітної плати (доходу) ветеранам війни за певних умов (зокрема страховий стаж є меншим, ніж шість місяців).

Тобто, застраховані особи, які тривалий час не працювали, або тільки починають працювати (й не набули шести місяців страхового стажу протягом року перед настанням страхового випадку), мають право на допомогу по тимчасовій непрацездатності в обмежених розмірах.

За ініціативою Уповноваженого (у рамках відкритого провадження) Мінсоцполітики розроблено проєкт Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» щодо посилення соціального захисту окремих категорій застрахованих осіб». Законопроєктом передбачено надання особам, які мають статус учасника бойових дій та/або статус особи з інвалідністю внаслідок війни, права на отримання допомоги по тимчасовій непрацездатності, вагітності та пологах у розмірі 100% середньої заробітної плати (доходу) без застосування обмеження.



Довідково. *02 червня 2026 року Мінсоцполітики подало цей проєкт на розгляд Уряду і його було схвалено на засіданні КМУ 10 червня 2026 року.*

12 червня 2026 року вказаний законопроєкт Уряд подав до парламенту, де його було зареєстровано під № 15324.

Також за результатами опрацювання звернень і скарг ветеранів війни та членів їхніх родин, а також сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України, на інформаційних площадках Уповноваженого (сайт інституції, соціальні мережі тощо) розміщуються інформаційні матеріали, які роз'яснюють представникам ветеранської спільноти механізми реалізації їхніх прав.

Зокрема, дуже часто заявники актуалізують **проблему встановлення пенсії по втраті годувальника у разі, якщо військовий зник безвісти за особливих обставин.**

Закон України «Про військовий обов'язок і військову службу» (далі – ЗУ № 2232, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#Text) здійснює правове регулювання відносин між державою і громадянами України у зв'язку з виконанням ними конституційного обов'язку щодо захисту Вітчизни, незалежності та територіальної цілісності України, а також визначає загальні засади проходження в Україні військової служби.

За військовослужбовцями, захопленими в полон або заручниками, а також безвісно відсутніми, зберігається виплата грошового забезпечення (пункт 6 статті 9 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» від 20 грудня 1991 року № 2011-XII, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2011-12#Text).

Крім отримання грошового забезпечення, члени родини мають право на призначення пенсії у зв'язку з втратою годувальника.

Таку пенсію призначають за нормами Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» (далі – ЗУ № 1058, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#Text).

Так, статтею 36 Закону № 1058 передбачено, що пенсію у зв'язку з втратою годувальника призначають членам сім'ї особи, якій відповідно до Закону України «Про правовий статус осіб, зниклих безвісти за особливих обставин» надано правовий статус особи, зниклої безвісти за особливих обставин.

Важливо, що цей вид пенсії членам сім'ї військовослужбовця, зниклого безвісти за особливих обставин, призначають незалежно від тривалості страхового стажу.

Право на призначення пенсії з в'язку з втратою годувальника виникає через місяць з дня внесення інформації про зниклого безвісти до єдиного обліку органів поліції.

Пенсію можуть отримувати:

- діти зниклого безвісти за особливих обставин віком до 18 років;
- діти віком від 18 до 23 років, які навчаються за денною формою навчання, до закінчення навчання;
- діти-сироти до 23 років незалежно від факту навчання;
- чоловік або дружина, батьки, якщо вони є особами з інвалідністю або досягли пенсійного віку та які були на утриманні годувальника;
- чоловік або дружина, а в разі їх відсутності – один з батьків або брат чи сестра, дідусь чи бабуся годувальника, незалежно від віку і працездатності, якщо вони не працюють і доглядають за дитиною годувальника до досягнення нею 8 років;
- батьки і чоловік або дружина, які не були на утриманні зниклого безвісти за особливих обставин, але внаслідок його зникнення втратили джерело засобів до існування.

Основним документом, який дає право на призначення цього виду пенсії є витяг з Єдиного реєстру осіб зниклих безвісти за особливих обставин, але отриманий не раніше, ніж через один місяць після внесення даних.

Виплата такої пенсії здійснюється за весь час, протягом якого особа вважається зниклою безвісти. Тобто, поки до Єдиного реєстру осіб зниклих безвісти за особливих обставин не внесуть відмітку про встановлення місця перебування живої людини, яка вільна у своїх діях (наприклад, військові, які повернулися з полону), місця поховання чи місця знаходження останків зниклого безвісти.

ВАЖЛИВО – підстави для призначення пенсії в разі втраті годувальника відповідно до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб» (далі – ЗУ № 2262, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2262-12#Text) **за військовослужбовців, зниклих безвісти за особливих обставин, відсутні.**

ЗУ № 2262, зокрема, визначено, що військовослужбовцям, особам, які мають право на пенсію за цим Законом, **пенсії відповідно до цього Закону призначаються і виплачуються після звільнення їх зі служби.**

Частиною четвертою статті 24 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» передбачено, що військовослужбовця, визнаного в установленому законом порядку безвісно відсутнім або оголошеного померлим, виключають із списків особового складу військової частини з дня набрання законної сили рішенням суду.

Надання особі статусу зниклої безвісти за особливих обставин не позбавляє її родичів або інших осіб права звернення до суду із заявою про визнання такої особи безвісно відсутньою чи оголошення її померлою в порядку, передбаченому законодавством.

Отже, для призначення пенсії в разі втрати годувальника за нормами ЗУ № 2262 непрацездатним членам сім'ї військовослужбовця, який пропав безвісти, необхідне рішення суду про визнання фізичної особи безвісно відсутньою чи оголошення її померлою (загиблою).

При цьому, членам родини такого військовослужбовця буде припинена виплата грошового забезпечення.

Для інформування ветеранів війни та членів їхніх родин, а також членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України Офіс Омбудсмана України проводить різноманітні тематичні заходи: круглі столи, конференції, форуми тощо.

Як приклад, у вересні 2024 року з метою обговорення актуальних питань додержання прав ветеранів війни та членів їхніх родин у місті Вінниця Офіс Омбудсмана України разом із Вінницькою обласною військовою адміністрацією за сприяння Міжнародної організації з міграції ООН **провели Міжрегіональний форум з питань ветеранської політики «Права ветеранів – пріоритет держави».**

Під час заходу представники ветеранської спільноти, депутатського корпусу, органів державної влади, громадськості й міжнародних партнерів обговорювали актуальні проблеми ветеранів війни і шляхи їх розв'язання.

За результатами форуму на адресу Прем'єр-міністра України було направлено лист Уповноваженого із відповідними рекомендаціями органам державної влади, які здійснюють реалізацію ветеранської політики. Глава Уряду надав відповідне доручення Мінветеранів, МОЗ, МВС та іншим міністерствам. За результатами виконання доручення Прем'єр-міністра України отримано лист від Мінветеранів з узагальненням доповідей інших міністерств про виконання рекомендацій Омбудсмана України.

Вказані матеріали використані під час підготовки цієї Спеціальної доповіді.





Офіс Омбудсмана України на постійній основі проводить моніторинги додержанням прав ветеранів війни, членів їхніх родин та сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць у ході реалізації ветеранської політики в регіонах.

Офіс визначив шість ключових напрямів, які покладені в основу моніторингової діяльності інституції у ветеранській сфері.

Їх зміст полягає не лише у фіксації актуального стану виконання положень відповідних НПА, а й, насамперед, у контролі за тим, наскільки державна ветеранська політика забезпечує прозорий і доступний механізм реалізації прав людини.

1. Доступність соціальних гарантій і послуг. Пріоритетом державної політики має бути контроль за фактичним доступом ветеранів війни і членів їхніх родин до передбачених законодавством соціальних гарантій та пільг. Ідеться не лише про виплати, пільги та компенсації, а й про адміністративні та соціальні послуги, які визначають якість життя після повернення з війни.

Важливим завданням є уникнення забюрократизованості процесів і затягування розглядів запитів та заяв, а також забезпечення зрозумілих маршрутів отримання допомоги.

Отже, доступність соціальних гарантій необхідно розглядати не лише як формальне виконання законодавчих норм, а і як практичну здатність держави забезпечити ветерану швидкий і зрозумілий сервіс.

2. Медична допомога, реабілітація та психосоціальна підтримка. Ключовим напрямом державної політики є забезпечення рівного та гарантованого доступу ветеранів війни і членів їхніх родин до медичних і реабілітаційних послуг, незалежно від місця проживання чи ресурсної спроможності конкретної громади.

У цьому сегменті в центрі уваги перебувають такі питання:

- лікування та фізична реабілітація, включно з відновленням після бойових травм;
- протезування та ортопедична допомога, що дозволяє відновити функціональність і якість життя;
- стоматологічна допомога, як невід'ємна частина комплексного медичного супроводу;
- психологічна підтримка, спрямована на подолання посттравматичних наслідків, адаптацію до цивільного життя та підтримку сімей ветеранів;
- комплексні програми відновлення, які поєднують медичні, соціальні та освітні інструменти.

3. Захист житлових прав і права на гідні умови життя. У фокусі парламентського контролю перебувають питання додержання права на забезпечення житлом, надання житлових компенсацій, доступу до житлово-комунальних пільг, адаптації житла для ветеранів з інвалідністю та недопущення нерівності між регіонами. Отже, саме захист права на житло необхідно розглядати як базовий елемент соціальної політики, що визначає якість життя ветерана війни та його родини.

4. Освіта, професійна адаптація, працевлаштування та ветеранське підприємництво. Ідеться про комплекс заходів, які мають забезпечити практичну можливість кожного ветерана війни здобути нову кваліфікацію, отримати освіту, знайти роботу або започаткувати власну справу. У цьому контексті ключовими напрямами парламентського контролю є:

- **перекваліфікація та здобуття освіти** – доступність програм професійної підготовки та перепідготовки, адаптованих до потреб ринку праці;
- **працевлаштування** – створення дієвих механізмів підтримки ветеранів війни на ринку праці, включно з компенсаційними програмами для роботодавців;
- **ветеранське підприємництво** – розвиток грантових і кредитних інструментів для започаткування власної справи, що сприяє економічній самостійності та соціальній інтеграції;
- **професійна адаптація** – індивідуальний супровід, кар'єрне консультування та менторські програми, які допомагають ветеранам війни знайти своє місце в цивільному житті.

5. Захист прав родин загиблих, зниклих безвісти, полонених і важкопоранених військовослужбовців. Необхідно наголосити, що саме ця категорія родин залишається недостатньо охопленою чинними механізмами підтримки.

Попри наявність законодавчих гарантій, практичний доступ до допомоги часто ускладнений тривалими процедурами підтвердження статусу та прав. Пріоритетними напрямами парламентського контролю є:

- **своєчасність виплат** – гарантія того, що родини загиблих, зниклих безвісти, полонених і тяжкопоранених отримують належні компенсації без затримок;
- **правовий супровід** – забезпечення доступу до кваліфікованої юридичної допомоги для захисту прав родин у складних і довготривалих процесах;
- **психологічна підтримка** – створення системи професійної допомоги для подолання травматичних наслідків втрати чи невизначеності;
- **захист прав дітей** – особлива увага до забезпечення соціальних гарантій, освіти та психологічної підтримки дітей загиблих і зниклих військовослужбовців;
- **усунення бюрократичних бар'єрів** – контроль за тим, щоб родини не залишалися сам на сам із надмірними процедурами та не були змушені доводити очевидні факти для отримання допомоги.

Отже, захист прав цієї категорії слід розглядати як один із найважливіших напрямів ветеранської політики, адже йдеться про родини, які несуть найбільший тягар війни. Забезпечення їхніх прав і підтримки є не лише питанням соціальної справедливості, а й показником людяності та відповідальності держави.



Моніторингові візити засвідчили факт системності проблем у регіонах: недостатню поінформованість ветеранів війни та членів їхніх родин про доступні послуги, слабку сервісну навігацію, нерівномірність регіональної спроможності, складнощі з оформленням статусів і виплат, а також недостатню синхронізацію місцевого рівня з державними програмами.



Стратегічні сесії як інструмент парламентського контролю в процесі формування ефективної сервісної моделі ветеранської політики.

У 2025 році Офіс Уповноваженого за підтримки Офісу Ради Європи в Україні провів стратегічні сесії, присвячені розвитку інституції фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, міжвідомчій взаємодії у сфері підтримки представників ветеранської спільноти, а також побудові системи переходу від військової служби до цивільного життя.

Стратегічні сесії засвідчили, що головні бар'єри для реалізації ветеранської політики стосуються: неузгодженості дій між інституціями, нерівномірності сервісної спроможності громад, слабкої цифрової інтеграції, відсутності безперервного маршруту супроводу ветерана війни та залежності ефективності системи від активності окремих посадових осіб.

Нижче наведено зведений аналітичний виклад результатів трьох стратегічних сесій.

Перша стратегічна сесія: інституція фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

Важливим джерелом для оцінювання практичного стану реалізації державної ветеранської політики стали результати стратегічної сесії на тему: «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб: синергія соціальної роботи, патронатної служби та військової частини», яка відбулася у червні 2025 року. Захід був організований Офісом Уповноваженого за підтримки Офісу Ради Європи в Україні та поєднав офлайнові й он-лайнові формати участі.

У стратегічній сесії взяли участь представники органів державної влади, органів місцевого самоврядування, фахівці із супроводу ветеранів, представники громадського сектора, ветерани війни та члени їхніх сімей. Такий склад учасників дав змогу отримати не лише бачення функціонування інституції фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб з боку державних органів, а й практичний зворотний зв'язок безпосередньо від осіб, які працюють у цій системі або користуються її послугами.

Метою стратегічної сесії було визначено обговорення основних проблемних питань діяльності інституції фахівця із супроводу, а також напрацювання пропозицій щодо її подальшого нормативного, організаційного та методичного розвитку. Структура заходу охоплювала три тематичні блоки: потреби ветеранів війни і роль фахівців із супроводу; організацію надання послуг та взаємодію з іншими інституціями; напрацювання рекомендацій щодо внесення змін до моделі функціонування ФСВ.

Основні проблеми, виявлені під час стратегічної сесії.

Результати обговорення засвідчили, що інституція фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб уже стала важливим елементом державної ветеранської політики, однак її функціонування досі не має ознак цілісної ефективної системи.

Під час сесії було виявлено системні проблеми, які повторюються в різних громадах і мають міжрегіональний характер.

Передусім учасники стратегічної сесії наголосили **на нечіткості функціональної моделі ФСВ.** Було висловлено спільну позицію, що фахівець із супроводу має насамперед виконувати роль координатора та кейс-менеджера, який супроводжує ветерана маршрутом отримання послуг, а не самостійно надавати увесь спектр соціальних, юридичних чи психологічних послуг. Водночас на практиці, особливо в невеликих громадах, ФСВ часто змушені компенсувати відсутність інших сервісів і брати на себе функції, що виходять за межі їхньої підготовки та компетенції. Це створює ризик перевантаження фахівців, розмиття відповідальності та зниження якості підтримки.

Окремо було акцентовано **на територіальній нерівності доступу до супроводу.** Представники великих громад зазначали, що мають більше ресурсів для командної роботи, налагодженої комунікації з ТЦК та СП, а також більші можливості для залучення партнерів.

Натомість у малих громадах ФСВ працюють в умовах кадрового дефіциту, браку сервісної інфраструктури та обмежених можливостей для маршрутизації ветеранів війни до необхідних послуг.

Така ситуація свідчить, що фактична реалізація права на супровід залежить не лише від державної політики, а й від ресурсної спроможності конкретної громади.

Суттєвим бар'єром, який створює суттєві перешкоди для діяльності фахівців із супроводу, і про який неодноразово озвучували учасники сесії, **є недостатнє нормативне врегулювання діяльності ФСВ.**

Були порушені питання чіткого визначення посадових обов'язків, закріплення повноважень, встановлення механізмів взаємодії з державними органами, надання права доступу до необхідної інформації та реєстрів, запровадження посвідчення фахівця, а також визначення відповідальності інших суб'єктів за ненадання інформації на запити ФСВ. Це означає, що на практиці фахівець із супроводу часто не має достатніх інструментів для оперативного реагування на проблеми ветерана війни та належного виконання покладених на ФСВ функцій.

Окремим блоком проблем було визначено **недосконаліть системи звітності та надмірне бюрократичне навантаження.** Учасники стратегічної сесії зазначали, що **чинна звітність орієнтована переважно на кількісні показники, не відображає реального змісту роботи, не охоплює складні випадки й не враховує якість супроводу.** Значний час ФСВ витрачається на паперову роботу, дублювання інформації та оформлення процедур, тоді як модель супроводу мала би бути максимально зорієнтованою на людину.

У зв'язку з цим учасники наголошували на необхідності переходу до створення електронної системи обліку потреб ветерана війни.

Ще однією системною проблемою, виявленою під час стратегічної сесії, стала **недостатня якість і доступність навчання ФСВ.** Було вказано, що чинні форми підготовки не завжди відповідають реальним запитам роботи, не забезпечують достатнього прикладного складника й не охоплюють весь необхідний спектр знань. Фахівці із супроводу також звертали увагу на складність доступу до підвищення кваліфікації, недостатнє інформування про навчальні можливості та потребу в проходженні навчання ще до початку виконання посадових обов'язків. З огляду на широкий спектр законодавства та практичних питань, з якими працюють ФСВ, короткотермінові навчальні модулі не забезпечують необхідного рівня професійної готовності.

Учасники заходу також акцентували увагу **на низькому рівні поінформованості ветеранів, військовослужбовців**

і членів їхніх сімей про роботу ФСВ, можливі форми підтримки й алгоритми звернення по допомогу.

Це свідчить про недостатній комунікаційний складник державної ветеранської політики, коли значна частина потенційних отримувачів послуг не знає про наявні механізми супроводу або вже звертається до фахівців із супроводу в кризовій ситуації.

Особливе місце в обговоренні займала **проблема міжвідомчої взаємодії.** Учасники стратегічної сесії наголошували на незадовільній комунікації

з ТЦК та СП, військовими частинами, структурними підрозділами органів державної влади, а також із тими установами, які володіють інформацією, необхідною для супроводу ветерана війни або його родини.

Відсутність унормованого механізму обміну даними та чітких процедур співпраці ускладнює безперервний супровід, затягує оформлення документів і фактично знижує результативність усієї системи.

Відповідно до постанови КМУ від 2 серпня 2024 року № 881 «Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» (далі – постанова № 881), ФСВ здійснює комплекс заходів підтримки, взаємодіє з органами влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами та установами незалежно від форми власності, а також забезпечує реалізацію прав і гарантій з урахуванням індивідуальних потреб особи.

Зокрема, відповідно до пункту 15 постанови № 881, фахівець із супроводу здійснює взаємодію з уповноваженими органами відповідно до алгоритмів, які мають бути визначені спільними наказами Мінветеранів з Мінсоцполітики, Міноборони, МОН, Міністерством молоді та спорту, МОЗ, МВС, Адміністрацією Держспецзв'язку, СБУ, Службою зовнішньої розвідки, Управлінням державної охорони та іншими органами.

Тобто, сама модель ветеранської політики побудована як система міжвідомчої координації, у якій кожен орган має діяти не ізольовано, а в межах єдиного алгоритму. І саме спільні накази мають визначити порядок обміну інформацією, строки реагування, розподіл функцій і відповідальності.

Фактичний стан виконання цієї норми свідчить про інше.

У 2025 році було затверджено лише один спільний наказ – наказ Міністерства у справах ветеранів України і Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України від 20 жовтня 2025 року № 847/527-Н, який визначає порядок взаємодії між фахівцями із супроводу та надавачами соціальних послуг.

Довідково. *У 2026 році станом на момент підготовки Спеціальної доповіді було затверджено ще 10 актів.*

Зокрема, спільний наказ Міністерства у справах ветеранів України та Управління державної охорони України від 18 лютого 2026 року № 199/156 «Про затвердження Порядку взаємодії фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб і підрозділів Управління державної охорони України», спільний наказ Міністерства у справах ветеранів України та Міністерства оборони України від 03 червня 2026 року № 701/205 «Про затвердження Порядку взаємодії фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб і служб супроводу військовослужбовців та членів їх сімей в системі Міністерства оборони України», спільний наказ Міністерства у справах ветеранів України та Міністерства внутрішніх справ України від 25 травня 2026 року № 680/492 «Про затвердження Порядку взаємодії фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб і служб супроводу військовослужбовців Державної прикордонної служби України, Національної гвардії України, осіб рядового та начальницького складу служби цивільного захисту, поліцейських та членів їх сімей».

При цьому інші напрями взаємодії й досі перебувають лише на стадії проєктів або погодження.

Наведемо приклад – проєкт спільного наказу Мінветеранів та СБУ.

У проєкті прямо визначено, що взаємодія здійснюється не на загальному рівні «орган–орган», а через конкретних уповноважених осіб, які відповідають за супровід, із встановленням порядку обміну інформацією та координації дій.

Це означає створення постійного каналу взаємодії між цивільною системою ветеранської політики та системою забезпечення в межах СБУ, які сьогодні функціонують паралельно. Однак попри те, що громадське обговорення цього проекту завершилось ще 26 грудня 2025

року, станом на липень 2026 року проєкт так і не був затверджений.

Отже, маємо констатувати, що на сьогодні існує парадоксальна ситуація: **інституція фахівця із супроводу створена, функції визначені, алгоритми прописані, але механізм взаємодії, який і має перетворити це на систему, фактично не працює.** І саме тому проблема ветеранської політики сьогодні полягає не у відсутності рішень і не в надмірному регулюванні, а в тому, що держава не довела до кінця власну модель координації.

Обговорення показало, що ключова проблема полягає не лише в нестачі окремих ресурсів, а у відсутності завершеної функціональної моделі, яка б однаково працювала на всій території України та гарантувала рівний доступ до супроводу.

Відповідно Мінветеранів наразі не має вирішувати питання збільшення кількості експериментальних проєктів підтримки, а розв'язувати проблеми узгодженості відповідних програм взаємодії, тобто, забезпечити координацію дій усіх суб'єктів ветеранської політики. Саме це дозволить перейти від фрагментарної допомоги до системної моделі підтримки і створити основу для довгострокових державних рішень.

Матеріали стратегічної сесії дають підстави стверджувати, що інституція фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб перебуває на етапі становлення, але ще не перетворилася на цілісну державну систему забезпечення безперервного супроводу ветерана війни.

З правозахисного погляду особливо важливим є те, що інституцію ФСВ розглядають не просто як допоміжний адміністративний механізм, а як один із ключових інструментів реалізації прав ветеранів війни. **Саме через ефективний супровід ветеран війни отримує можливість перейти від формально гарантованого права до його фактичної реалізації** – у сфері соціального захисту, медичної допомоги, психологічної підтримки, оформлення статусу, працевлаштування, отримання житлових рішень та інших гарантій.

Разом із тим стратегічна сесія продемонструвала, що без чіткої ролі ФСВ, без доступу до реєстрів, без сталої міжвідомчої взаємодії, належної підготовки та цифровізації процесів інституція супроводу залишається вразливою і не може повною мірою виконувати свою функцію.

Відтак подальший розвиток ФСВ необхідно розглядати як один із пріоритетних напрямів удосконалення державної ветеранської політики.

Важливого значення набуває висновок про необхідність побудови моделі безперервного супроводу ветерана – **від етапу проходження військової служби, лікування чи демобілізації до повернення в громаду та подальшої реінтеграції.** Така модель має спиратися на координацію між державними органами, військовими структурами, органами місцевого самоврядування, соціальними й медичними службами, а ФСВ у цій системі має виступати центральною координуючою ланкою.

Отже, результати стратегічної сесії підтверджують, що розвиток інституції ФСВ є не технічним питанням організації роботи окремої посади, а складником системного реформування ветеранської політики, без якого неможливо забезпечити реальну доступність послуг для ветеранів війни та членів їхніх сімей.

За результатами проведеної стратегічної сесії встановлено, що інституція ФСВ є важливою ініціативою та має значний потенціал стати базовим сервісним механізмом державної ветеранської політики. Саме ця інституція може забезпечити перехід від формального надання пільг до комплексної системи супроводу ветеранів війни та їхніх родин, яка враховує повні кейси – від індивідуальних потреб, відповідних життєвих обставин до набутого досвіду й можливостей.

Водночас нинішнє функціонування ФСВ супроводжується низкою системних проблем, що значно обмежують її ефективність:

- нечіткість функцій і відсутність єдиних стандартів роботи;

- нерівномірність розвитку в різних громадах, що призводить до нерівного доступу ветеранів до послуг;

- слабка міжвідомча взаємодія між органами влади, службою зайнятості, медичними та соціальними установами тощо;

- нестача прикладного навчання для фахівців, що обмежує їхню здатність працювати з ветеранами війни у складних життєвих ситуаціях;

- недостатній рівень інформування ветеранів війни про доступні послуги й можливості.

Ці виклики свідчать про потребу в нормативному, організаційному та методичному посиленні інституції ФСВ. Ідеться про розроблення єдиних стандартів роботи й чітке визначення функцій, створення можливостей для системного навчання та підвищення кваліфікації фахівців із супроводу, впровадження цифрових інструментів для підтримки представників ветеранської спільноти, посилення міжвідомчої координації для створення повноцінного циклу супроводу ветеранів війни та членів їхніх родин, а також формування прозорої системи оцінювання ефективності діяльності ФСВ.

У разі належного опрацювання наявних викликів інституція фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб має всі передумови стати ключовим сервісним елементом державної ветеранської політики. Її розвиток визначатиме якість реалізації гарантій для ветеранської спільноти внайближчі роки.

Друга стратегічна сесія: оптимізація взаємодії між інституціями при наданні підтримки ветеранам війни та членам їхніх родин

Друга стратегічна сесія на тему «Шляхи оптимізації взаємодії між відповідними інституціями при наданні підтримки ветеранам війни та членам їхніх родин» відбулася у вересні 2025 року. Захід був організований Офісом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за підтримки Офісу Ради Європи в Україні в межах проєкту «Права ветеранів та особового складу Збройних сил в Україні».

У сесії взяли участь 24 особи, а головною метою заходу було напрацювання шляхів покращення координації між державними органами, службами підтримки, органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами, залученими до підтримки ветеранів війни і членів їхніх родин.

У виступах було акцентовано, що після першої стратегічної сесії відбулися деякі нормативні зрушення, зокрема схвалено урядові рішення щодо міжвідомчої взаємодії фахівців із супроводу. Водночас учасники наголосили, що навіть за наявності нових рішень система підтримки ветеранів війни має і нада-



лі ознаки фрагментарності, відсутності повноцінної координації між органами влади та значної залежності результату від активності окремих установ або посадових осіб.

У межах тематичних доповідей представники Мінсоцполітики, Мінветеранів і Державної служби зайнятості окреслили поточний стан розвитку соціальних послуг, інституції фахівця із супроводу та програм працевлаштування. Було повідомлено, що у сфері соціальних послуг вже затверджено 33 із 39 державних стандартів, розвивається послуга соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей.

Окремий блок інформації стосувався розвитку інституції фахівців із супроводу. Було поінформовано, що на момент проведення сесії в Україні працювали 1685 фахівців із супроводу, з них 160 – у закладах охорони здоров'я, а 40% від загальної кількості ФСВ – самі є ветеранами війни або членами їхніх сімей. Фахівці із супроводу працювали в 1100 громадах, а кількість звернень до них упродовж 2025 року сягнула 88,2 тисячі заяв. Мінветеранів також заявило про намір довести чисельність фахівців до 2800 до кінця 2025 року, паралельно посилюючи їхній кадровий потенціал і вдосконалюючи механізми оцінювання ефективності їхньої роботи.

Державна служба зайнятості надала відомості про свою мережу й програми підтримки ветеранів. Було зазначено, що служба має 430 представництв, які працюють із безробітними та особами, які шукають роботу, а серед спеціальних інструментів для ветеранів війни діють грантові програми «Власна справа» і «Грант для ветеранів війни та їх подружжя», у межах яких уже реалізовано близько 2000 успішних кейсів. Крім того, із 37 тисяч ветеранів і демобілізованих осіб, які звернулися до служби зайнятості, 9 тисяч вже працевлаштовані. Також було повідомлено про роботу 92 офісів «Зроблено в Україні», надання ваучерів на навчання та професійну підготовку (у вісьми закладах професійної освіти Державної служби зайнятості).

У дискусійних блоках учасники приділили особливу увагу бар'єрам комунікації та координації між Мінветеранів, Мінсоцполітики, Державною службою зайнятості, Міноборони, ТЦК та СП, органами місцевого самоврядування й громадськими організаціями. Неодноразово було підкреслено, що нинішня система залишається заявницькою, а не проактивною: ветеран війни або член його сім'ї часто самостійно повинен ініціювати звернення, збирати інформацію та шукати відповідального суб'єкта, тоді як система мала б виявляти потреби ветерана війни ще до демобілізації або одразу після повернення до громади.

Також багато уваги було приділено нерівності умов у громадах, проблемі відсутності стандартів якості підтримки, слабкій комунікації з ТЦК та СП, браку інклюзивної інфраструктури й недостатній увазі до найбільш уразливих категорій ветеранів війни, зокрема тяжкопоранених, осіб, які потребують паліативного догляду, та ветеранів з інвалідністю.





Результати другої стратегічної сесії засвідчили, що ключовою проблемою державної ветеранської політики є не лише наявність або відсутність окремих послуг, а розірваність інституційної системи підтримки.

На практиці соціальні послуги, фахівці із супроводу, служба зайнятості, ТЦК та СП, місцеві програми підтримки, медичні й реабілітаційні сервіси існують паралельно, однак не поєднані в єдиний маршрут повернення ветерана війни до цивільного життя. Внаслідок цього відповідальність «розмивається» між різними суб'єктами, а ефективність допомоги залежить не від системи, а від ініціативності окремих осіб або установ.

Сесія також показала, що навіть у випадках, коли держава ухвалює нормативні рішення для покращення міжвідомчої взаємодії, їх практична реалізація нерідко відстає. Тобто, повноцінне функціонування системи не гарантоване, якщо після цього не затверджують спільні накази, не запускаються механізми контролю за виконанням і не забезпечено достатній ресурс для інституцій, відповідальних за супровід. Отже, однією з найбільших системних проблем залишається розрив між нормою і практикою.

Важливим є висновок про те, що модель підтримки ветеранів війни в Україні має перейти від заявницького принципу до проактивного супроводу. Обговорення на сесії підтвердило: система не повинна чекати, поки ветеран війни сам звертатиметься за допомогою після виникнення проблеми. Натомість вона має фіксувати етапи переходу від військової служби до цивільного життя, передбачати індивідуальний профіль потреб, раннє інформування, перенаправлення між службами та безперервний кейс-менеджмент.

Саме відсутність такої моделі сьогодні породжує випадки «втрати» ветерана війни між відомствами, затримок у доступі до послуг і перекладання відповідальності між структурами.

Стратегічна сесія ще раз засвідчила, що Міністерство у справах ветеранів України потребує посилення його координуючої ролі. На рівні дискусій неодноразово висловлювали думку, що ветеранські програми, механізми супроводу й державні інструменти підтримки залишаються надто розпорошеними між різними міністерствами та відомствами. Такий стан справ ускладнює формування цілісної ветеранської політики, створює дублювання функцій і знижує прозорість відповідальності. **Тому посилення ролі профільного міністерства необхідно розглядати як один із ключових напрямів системної реформи.**

Суттєвим є й **висновок про нерівність реалізації політики на місцевому рівні.** Залежно від області, району чи громади рівень підтримки ветеранів війни може істотно різнитися. Десь є активна співпраця влади, фахівців із супроводу та громадськості, а десь ветеран війни фактично змушений самостійно або через волонтерські організації вирішувати питання оформлення пільг, лікування, працевлаштування тощо.

Сесія також **виявила недостатню увагу до найбільш уразливих категорій ветеранів.**

Учасники порушували питання щодо ветеранів війни із тяжкими пораненнями, осіб, які потребують паліативної допомоги, ветеранів війни, які перебувають у хоспісах, ветеранів з інвалідністю, які не можуть повернутися до непристосованого житла, а також родин, що стикаються з комплексними випадками підтримки. **Це свідчить про потребу в глибшому переосмисленні ветеранської політики: вона не може обмежуватися типовими сервісами, а має враховувати складні, довготривалі та високовартісні випадки підтримки.**

Загалом результати другої стратегічної сесії підтверджують, що подальший розвиток ветеранської політики потребує створення єдино керованої системи підтримки, де кожна інституція матиме чітко визначену роль, а ветеран війни не буде змушений самостійно координувати дії державних установ.

Центральним принципом такої системи має стати не облік кількості програм або послуг, а реальний результат для ветерана війни: реалізація прав, своєчасне отримання послуг, економічна самостійність і гідне життя після завершення служби.

Друга стратегічна сесія підтвердила, що головним викликом сучасної ветеранської політики в Україні є відсутність повноцінно злагодженої системи підтримки ветерана, у межах якої кожен суб'єкт – від профільного міністерства до місцевої громади – діяв би як частина єдиного маршруту повернення від військової служби до цивільного життя.

Наразі система залишається фрагментованою: окремі відомства реалізують власні програми, громади застосовують різні підходи, а ветерани війни часто стикаються з бюрократичними бар'єрами й нерівним доступом до послуг.

Це створює ризик втрати довіри до державних інституцій і знижує ефективність політики.

Наступним етапом розвитку ветеранської політики має стати не лише розширення переліку умовних послуг, а передусім побудова сталої моделі координації та взаємодії, яка включатиме:

створення єдиної інформаційної системи для супроводу ветеранів війни; проактивний супровід з індивідуальним планом переходу та персоналізованим маршрутом допомоги; єдині стандарти та критерії оцінювання ефективності послуг у громадах; прозору міжвідомчу координацію з узгодженими діями між Мінветеранів, іншими ЦОВВ та інституціями, а також місцевими органами.

Отже, ветеранська політика має трансформуватися в цілісну систему гарантій, яка забезпечує не лише соціальний захист, а й відновлення людського капіталу, посилення національної стійкості та розвиток громад.

Третя стратегічна сесія: взаємодія служб супроводу у військових формуваннях із цивільною системою підтримки ветеранів війни.

Третя стратегічна сесія на тему «Взаємодія служб супроводу у військових формуваннях з іншими інституціями, що здійснюють підтримку ветеранів війни та членів їхніх родин» відбулася в грудні 2025 року.

Її зміст був зосереджений на побудові системи переходу від служби в секторі безпеки й оборони до цивільного життя, а також на визначенні ролі військових служб супроводу, фахівців із супроводу в громадах та інших суб'єктів підтримки в цій системі.

Учасники обговорювали модель, що враховує досвід Великої Британії, Ізраїлю та США, але має бути адаптована до українських умов і масштабу війни.

У межах сесії була представлена модель трьох етапів системи переходу.

Перший етап має починатися ще під час служби й включати первинне опитування, медичний огляд, психологічний та емоційний скринінг, базову психоедукацію, консультації щодо соціальної адаптації, ролі сім'ї, профорієнтацію та формування персонального плану відновлення.

Другий етап охоплює повернення військовослужбовця до цивільного життя й має тривати орієнтовно 9 – 12 місяців із забезпеченням фінансової стабільності, інформуванням про права й гарантії, супроводом у громаді та координацією всіх залучених інституцій.

Третій етап це – довгострокова системна робота держави в громадах, яка має закласти сталі механізми підтримки на довготривалий період.

Під час сесії було також приділено увагу тому, що нині в Україні відсутній єдиний та обов'язковий для всіх механізм переходу ветерана війни від військової до цивільної системи підтримки.

Фактично фахівці із супроводу в громадах отримують інформацію про людину переважно від самої людини й лише після її звернення. Проактивні моделі вже існують у деяких громадах, однак вони мають радше локальний і неформалізований характер. **Учасники заходу констатували, що наразі відсутні чіткі алгоритми, які б однаково визначали, що патронатні служби, служби супроводу у військових формуваннях та фахівці із супроводу в громадах мають взаємодіяти між собою.**

У дискусії також було відображено низку проблем, пов'язаних із різними категоріями осіб, які звільняються зі служби. Було наголошено, що нинішні служби супроводу часто емоційно та організаційно не готові працювати з тими, хто звільняється за сімейними обставинами, а не внаслідок поранення. При цьому підкреслювалося, що частина таких осіб орієнтується на можливе повернення до служби, що пов'язано з питанням формування оперативного резерву та додатково ускладнює побудову моделі переходу.

Це свідчить, що система переходу має бути більш гнучкою та враховувати не лише звільнення за станом здоров'я, а й інші сценарії звільнення з військової служби.

Представники МОУ зазначили, що в бойових бригадах, органах військового управління та медичних закладах системи Міноборони вже розбудовуються служби супроводу. Водночас було визнано, що існує суттєва проблема з комплектуванням таких служб, оскільки реальна організація супроводу ускладнюється розосередженням особового складу та відсутністю сталих місць дислокації багатьох військових частин, сформованих після 2022 року.

Крім того, зазначалося, що комунікація між військовими службами супроводу та ФСВ поки що часто відбувається в «телефонному режимі», а не через сталі механізми.

Представники МВС повідомили, що в системі Міністерства внутрішніх справ України також створені власні підрозділи супроводу – у медичних закладах, територіальних органах і міжрегіональних департаментах, а також вибудовується внутрішня взаємодія між діючими підрозділами, медичними закладами і службами соціального захисту. Разом із тим наголошувалося, що різна нормативна база систем МВС, НГУ, ДПСУ та Національної поліції ускладнює побудову уніфікованого механізму взаємодії.

Було підкреслено, що після звільнення ветерана війни алгоритм його перенаправлення з ТЦК та СП до фахівця із супроводу в громаді має бути чітко прописаним, але на момент проведення сесії такого порядку не існувало.

Міністерство у справах ветеранів України надало актуальні дані про систему фахівців із супроводу, зокрема присутніх поінформували про те, що станом на грудень 2025 року в 1114 територіальних громадах введені посади фахівців із супроводу, ще в 120 громадах підтримку надавали за меморандумами між громадами, а в 14 громадах обов'язки виконували інші особи або фахівців із супроводу фінансували з місцевих бюджетів.

Загалом, за оцінкою Мінветеранів, охоплення становило майже 95% територіальних громад, за винятком тимчасово окупованих територій і територій активних бойових дій.

Також було озвучено, що загальна кількість працевлаштованих фахівців із супроводу становить близько 2300 осіб, понад 330 із них працюють у закладах

охорони здоров'я, на супроводі перебуває понад 135 тисяч осіб, а загальна кількість наданих заходів підтримки перевищує 600 тисяч.

Третя стратегічна сесія показала, що держава поступово переходить від обговорення окремих сервісів до формування повноцінної системи переходу від військової служби до цивільного життя, однак ця система ще не набула ознак завершеної, обов'язкової та синхронізованої моделі.

Ключовим висновком сесії є те, що в Україні вже існують різні елементи такої системи – військові служби супроводу, цивільні фахівці із супроводу, патронатні служби, соціальні послуги, реєстри, цифрові продукти, місцеві програми, але між ними немає достатньо зрозумілого й дієвого алгоритму для ветерана війни із наданням йому належної інформації.

Другий висновок: поточна модель все ще залишається не проактивною. Фахівці із супроводу в громадах часто дізнаються про людину вже після її повернення і лише в разі її особистого звернення.

Це означає, що держава фактично не супроводжує людину безперервно від моменту ухвалення рішення про звільнення зі служби до інтеграції в громаду. Внаслідок цього ветеран війни або член його родини часто змушені самостійно виступати координатором між установами та ініціатором отримання базових послуг.

Третім висновком є те, що розрив між військовою та цивільною системами підтримки залишається одним із головних системних бар'єрів.

Четвертий висновок: нормативне врегулювання є необхідним, але недостатнім саме по собі. Сесія показала, що навіть після ухвалення постанов, наказів і запуску експериментальних проєктів результат не досягається автоматично. Причина полягає в розбіжностях між відомчими системами, різній нормативній базі окремих силових структур тощо.

П'ятий висновок полягає в тому, що роль громади в системі переходу є критичною і має бути посилена. Саме громада, родина, місцева інфраструктура послуг, місцевий ринок праці, житло і соціальні сервіси стають середовищем, у якому людина реально проходить перехідний період.

Сесія чітко підтвердила, що повернення ветерана війни не завершується в ТЦК та СП і не вичерпується оформленням статусу чи виплат.

Ключове питання – чи здатна громада швидко закрити базові потреби ветерана війни, підтримати його відновлення й повернення до цивільного життя.

Узагальнені висновки за результатами трьох стратегічних сесій.

Матеріали трьох стратегічних сесій підтверджують, що **ветеранська політика в Україні потребує переходу від набору розподілених між відомствами сервісів до єдиної моделі безперервного супроводу ветерана війни.**

На практиці ключовою проблемою є не стільки відсутність окремих послуг, скільки відсутність єдиного маршруту між військовою системою, медичною допомогою, соціальним захистом, фахівцем із супроводу, службою зайнятості, громадою та іншими суб'єктами підтримки.

Перша стратегічна сесія засвідчила, що інституція фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб має значний потенціал, однак і досі функціонує в умовах нерівності між громадами, слабкої цифрової інтеграції та перевантаження бюрократичними процедурами.

Унаслідок цього доступ ветерана війни до якісного супроводу значною мірою залежить від місцевої сервісної спроможності та індивідуальної активності конкретного ФСВ.

Друга стратегічна сесія показала, що на державному рівні паралельно існують різні інституції та інструменти підтримки ветеранів: інституція супроводу, стандарти соціальних послуг, програми працевлаштування, а також місцеві ініціативи. Проте вони залишаються роз'єднаними й не інтегрованими в єдину екосистему підтримки.

Як наслідок, держава досі переважно працює за заявницьким принципом, коли ветеран змушений самостійно ініціювати звернення й пошук потрібних послуг. Такий підхід не відповідає сучасним викликам і не забезпечує своєчасної допомоги.

Третя стратегічна сесія актуалізувала дискусію стосовно розбудови системи переходу від військової служби до цивільного життя, що є одним із ключових напрямів сучасної ветеранської політики. Попри те, що стратегія повернення військовослужбовців до цивільного життя була ухвалена майже два роки тому, дієва та злагоджена система її реалізації досі відсутня.

Спільним висновком усіх трьох сесій є те, що інституцію супроводу необхідно оцінювати не за кількістю відкритих кейсів або звернень, а за фактичним результатом для ветерана війни: швидкістю маршрутизації, відновленням прав, доступом до лікування, реабілітації, житла, соціальних виплат, освіти, працевлаштування та інтеграції у громаду.

Стратегічні сесії підтвердили визначальну роль громади як середовища реінтеграції. Саме на місцевому рівні вирішують, чи буде у ветерана війни доступ до житла, соціальних і медичних послуг, адаптованого середовища, працевлаштування, підтримки сім'ї та сервісної навігації.

Без розвитку місцевої спроможності, координаційних механізмів і міжінституційної співпраці на місцях навіть найкращі рішення на державному рівні не матимуть належного ефекту.

СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

Головний дефіцит державної ветеранської політики полягає не лише в нестачі окремих сервісів, а передусім у відсутності цілісного, стандартизованого й фінансово забезпеченого маршруту переходу від військової служби до цивільного життя. Саме цей маршрут має стати основою системи, яка гарантує ветерану війни безперервний супровід, зрозумілу навігацію й доступ до послуг без повторної травматизації. Аналіз показав системні проблеми, що стримують ефективність політики: чинна законодавча база не відповідає сучасним викликам і масштабам спільноти ветеранів; відсутність єдиної координації між міністерствами, службами та громадами; нерівномірність розвитку громад, що впливає на якість і доступність послуг залежно від місця проживання; надмірна бюрократія та складні процедури отримання допомоги; значний дефіцит інформації та навігації через що ветерани часто не знають про їхні права й доступні сервіси; надмірна декларативність гарантій, обіцянки залишаються формальними без реальних механізмів виконання; недостатня увага до потреб родин ветеранів війни.

Додатковий аналітичний вимір підтверджує, що ветеранську політику в Україні необхідно розглядати не як вузький сегмент соціального захисту, а як складову національної безпеки, демографічної стійкості та відновлення людського капіталу.

Станом на 2025 рік на обліку в державному реєстрі було близько 1,85 млн ветеранів війни, і водночас країна переживає наслідки великої війни, масштабної внутрішньої міграції, вимушеного виїзду населення за кордон і зростання кількості осіб, які потребують тривалої підтримки й реабілітації.

За таких умов ветеранська політика стає ключовим елементом відновлення держави та спроможності громад, адже вона визначає не лише рівень соціальної захищеності ветеранів війни, а й потенціал економічного та демографічного розвитку країни.

Першим системним викликом є відсутність наскрізного маршруту переходу від військової служби до цивільного життя. На практиці ветеран війни і його родина часто змушені самостійно шукати інформацію, повторно підтверджувати певні обставини, звертатися до різних установ без єдиного алгоритму дій. Це породжує розрив між військовим і цивільним середовищем, втрату часу, повторну травматизацію та нерівний доступ до послуг залежно від місця проживання й особистої поінформованості.

Другим викликом залишається некоректне розуміння сутності ветеранської політики. Зведення її лише до пільг, виплат або патерналістської моделі підтримки звужує державну відповідальність і не задовольняє реальні потреби ветеранів. Сучасна ветеранська політика має охоплювати безпековий вимір, відновлення людського капіталу, економічну реінтеграцію, повагу до гідності та формування сервісного середовища, у якому ветеран війни отримує не фрагментарну допомогу, а цілісну систему підтримки.

Третім блоком проблем є слабка міжвідомча взаємодія, неналежний обмін інформацією між суб'єктами підтримки. Недостатня синхронізація дій між Мінветеранів, Міноборони, МОЗ, Мінсоцполітики, Державною службою зайнятості, територіальними громадами, закладами охорони здоров'я, ЦНАПами та іншими державними інституціями фактично перекладає тягар координації на самого ветерана війни. Саме тому є критично важливими запровадження єдиної методики супроводу, стандартизованих протоколів взаємодії та цифрової сумісності реєстрів і сервісів.

Окремий виклик становить нерівномірна спроможність громад. У багатьох випадках місцеві програми підтримки залишаються орієнтованими переважно на пільги та разові виплати, тоді як ветерани війни потребують доступної інфраструктури, супроводу, психологічної допомоги, можливостей освіти, працевлаштування й підприємництва. Недостатня модернізація управлінської структури на рівні громад, відсутність профільних підрозділів або фахових команд, а також слабка комунікація з ветеранами війни знижують ефективність навіть тих рішень, які формально вже ухвалені.

Ще одним важливим викликом є необхідність переходу від сприйняття роботодавця як джерела фінансування до розуміння його як партнера в соціально-економічній реінтеграції ветерана війни.

Не менш небезпечною є тенденція до популізму та політичної доцільності, коли високу суспільну довіру до військових і ветеранів війни використовують не для побудови якісної політики, а для ситуативних рішень, уникнення відповідальності або символічних кроків без реального сервісного наповнення.

Отже, оцінювати успіх ветеранської політики слід не за кількістю прийнятих нормативних актів чи програм, а за тим, чи може ветеран швидко, без зайвих бар'єрів і повторної травматизації отримати послугу, на яку має право.

Ключовим завданням держави є побудова цілісної моделі маршруту підтримки ветерана війни, яка забезпечить:

- раннє виявлення потреб;
- безперервний кейс-менеджмент;
- єдині стандарти якості послуг;
- цифрову інтеграцію даних;
- орієнтацію на результат для ветерана війни та його родини.

Сьогодні надзвичайно важливо забезпечити умови для якісної адаптації ветеранів війни до цивільного життя. Після повернення зі служби представники ветеранської спільноти повинні мати у своїй громаді всі необхідні можливості для самореалізації – від психологічної підтримки та професійного навчання до працевлаштування й фінансування власної справи.

Саме таку комплексну систему підтримки мають розбудовувати Мінветеранів та всі дотичні міністерства, відомства, органи місцевої влади та місцевого самоврядування, щоб перехід від військової служби до цивільного життя був максимально комфортним, а досвід, знання й потенціал ветеранів війни залишалися затребуваними для подальшого розвитку нашої країни.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Рекомендації цієї Спеціальної доповіді адресовані профільному комітету Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, міністерствам, дотичним до реалізації ветеранської політики, обласним військовим адміністраціям та органам місцевого самоврядування. Логіка цих рекомендацій полягає у переході від фрагментарного нормотворення до сервісноорієнтованої, стандартизованої та вимірюваної ветеранської політики.

Комітету з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів Верховної Ради України:

- провести комітетські слухання щодо необхідності кодифікування законів України, які є нормативно-правовою базою для реалізації ветеранської політики;
- опрацювати законопроєкти, які створюють законодавчу базу для системи переходу від військової служби до цивільного життя, як окремого сегменту моделі ветеранської державної політики, що дозволить визначити чіткі етапи переходу, ролі суб'єктів супроводу тощо.

Кабінету Міністрів України:

- на виконання операційного плану заходів із реалізації Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року забезпечити опрацювання поточної нормативно-правової бази, яка регламентує реалізацію ветеранської політики в державі, з метою її осучаснення та вдосконалення;
- опрацювати механізм переходу до сучасної рамкової моделі ветеранської політики із закріпленням мінімальних державних стандартів послуг і гарантій на відповідних етапах переходу.

Міністерству у справах ветеранів України:

- підготувати для подання Урядом у встановленому порядку до парламенту законопроєкт про ветеранські послуги, який закріплює єдині стандарти та критерії оцінювання послуг, що їх надають ветеранам війни та членам їхніх сімей;
- затвердити спільні накази, які унормують окремі порядки взаємодії фахівців із супроводу з відповідними службами супроводу та посадовими особами міністерств та відомств, дотичними до реалізації ветеранської політики, Міністерства у справах ветеранів України та Міністерства охорони здоров'я України, Служби безпеки України тощо;
- опрацювати й затвердити методичні рекомендації стосовно унормування та застосування єдиного підходу до вшанування пам'яті загиблих (померлих) ветеранів війни, а також загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;
- провести комплексний правовий аудит наявних житлових програм з метою недопущення штучного звуження прав ветеранів війни, зокрема ветеранів з інвалідністю, а також тих, хто має статус ВПО, та уніфікувати критерії надання грошової компенсації представникам ветеранської спільноти;
- комплексно опрацювати питання щодо визначення шляхів розв'язання проблеми невиконання норм законодавства України стосовно позачергового забезпечення житлом протягом двох років з дня взяття на квартирний облік осіб з інвалідністю внаслідок війни;
- окремо інтегрувати у ветеранську політику напрями визначення потреб жінок-ветеранок, ветеранів з інвалідністю, родин загиблих і звільнених із полону в контексті реалізації їхніх прав.

Міністерству оборони України:

- опрацювати питання внесення змін до наказу МОУ від 21.01.2023 № 45 «Про затвердження Порядку і умов призначення та виплати одноразової грошової допомоги в разі загибелі (смерті) військовослужбовців Збройних Сил України в період дії воєнного стану» щодо встановлення відповідного терміну, упродовж якого командування військової частини має надати необхідні документи за запитом ТЦК та СП;

Міністерству оборони України, Генеральному штабу Збройних Сил України:

- опрацювати питання відповідальності командування військових частин за порушення прав військовослужбовців у сфері оформлення статусів і соціальних гарантій;
- розробити та впровадити механізми раннього інформування військовослужбовців про їхні соціальні права ще до завершення служби;
- налагодити процеси передачі інформації про демобілізацію, поранення та потреби ветеранів війни до суб'єктів супроводу;
- забезпечити взаємодію відділень цивільно-військового співробітництва
- ТЦК та СП з місцевими підрозділами ветеранської політики та фахівцями із супроводу.

Міністерству охорони здоров'я України:

- провести комплексну перевірку дотримання Центром оцінювання функціонального стану особи Державної установи «Український державний науково-дослідний інститут медико-соціальних проблем інвалідності» строків розгляду документів щодо встановлення інвалідності та оскарження рішень експертних команд, з акцентом на справи діючих військовослужбовців та осіб, звільнених з військової служби, які мають статус учасника бойових дій;
- розробити та запровадити механізм моніторингу строків розгляду справ експертними командами із забезпеченням персональної відповідальності посадових осіб за безпідставне зволікання з розглядом;
- забезпечити розроблення ефективних механізмів інформування заявників, зокрема УБД, про хід та строки розгляду їхніх справ або оскарження, яке здійснює Центр оцінювання функціонального стану особи Державної установи «Український державний науково-дослідний інститут медико-соціальних проблем інвалідності».

Державній службі зайнятості України:

- посилити координацію з фахівцями із супроводу ветеранів війни і кар'єрними радниками;
- запровадити більш системне профілювання ветерана війни ще до початку демобілізації з урахуванням його досвіду, навичок і можливостей працевлаштування;
- удосконалити програми перекваліфікації, ваучерного навчання, компенсацій роботодавцям і грантової підтримки, спираючись на опитування ветеранів війни і роботодавців.

ОВА, РВА та органам місцевого самоврядування:

- активізувати створення інклюзивного середовища для реінтеграції ветеранів війни на рівні громади;
- опрацювати питання системного розвитку інфраструктури доступного житла, соціальних послуг, реабілітації та працевлаштування;
- запровадити навчальні програми для голів громад і посадових осіб щодо розроблення якісних ветеранських програм та комплексного ведення складних випадків;
- посилити співпрацю з громадськими організаціями та місцевими спільнотами ветеранів війни.

ПЕРЕЛІК
ОСНОВНИХ ДЖЕРЕЛ