

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів

Факультет управління
Кафедра публічного управління та митного адміністрування

Кваліфікаційна робота

на здобуття освітнього ступеня магістр
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

за темою: «Розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни:
досвід територіальних громад»

Виконав: студент/ка
групи ПУ24-1зм
Спеціальність 281
«Публічне управління та адміністрування»
Мельник Т. В.

Керівник: к.держ.упр. Марценюк О. О.

Рецензент: доцен кафедри прикладної
економіки, підприємництва та публічного
управління НТУ «Дніпровська політехніка»
к.держ.упр., доц. Сергієнко Е. О.

Дніпро – 2026

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ**

Факультет / ННІ	<u>управління</u>
Кафедра	<u>публічного управління та митного адміністрування</u>
Рівень вищої освіти	<u>магістр</u>
Спеціальність	<u>281 Публічне управління та адміністрування</u>
Освітня програма	<u>Публічне управління та адміністрування</u>

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри публічного управління
та митного адміністрування

_____ / Антонова О. В. /
” ____ ” _____ 20__ року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**
здобувачу вищої освіти
Мельникові Тарасу Володимировичу

1. Тема роботи: Розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни: досвід територіальних громад

Керівник: роботи Марценюк Олена Олександрівна, к.держ.упр.
затверджені наказом по УМСФ від “24” листопада 2025 року № 977 кс

2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру 30.12.2025 р. – 06.01.2026 р.

3. Вихідні дані до роботи: Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», Закон України «Про соціальні послуги», Національна стратегія із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 р. Державні та місцеві програми підтримки ветеранів війни. Фактичні, статистичні дані щодо вивчення потреб ветеранів війни, сприйняття ветеранів війни суспільством (на прикладі громад). Приклади реалізованих проєктів, програм щодо розвитку інклюзивного середовища в громадах. Приклади співпраці громад з гуманітарними організаціями. Дані про канали зворотного зв’язку з ветеранами війни (гаряча лінія, анкети, скарги, соцмережі). Приклади використання інформаційних технологій у роботі з ветеранами війни. Фахівці з супроводу ветеранів війни: професіоналізм, навчання, підвищення кваліфікації.

4. Зміст роботи (перелік питань для розробки). Інклюзивне середовище для ветеранів війни. Аналіз наукових підходів для визначення поняття інклюзії, інклюзивного середовища. Особливості державної політики щодо ветеранів

війни. Потреби ветеранів війни на рівні територіальних грома. Досвід територіальних громад щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни. Чинники розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах.

5. Перелік графічного матеріалу 1 таблиця, 2 діаграми, 2 схеми, 2 рис., що ілюструють ключові аспекти дослідження

6. Дата видачі завдання 13.07.25-19.07.2025

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи *	Строк виконання етапів роботи	Примітка
	Визначення теми кваліфікаційної роботи	23.01.25-01.02.2025	
	Складання змісту роботи, оформлення та затвердження завдання	13.07.25-19.07.2025	
	Опрацювання літературних джерел, нормативних документів	до 10.11.25	
	Збір та обробка статистичних і звітних даних	до 10.11.25	
	Проведення розрахунків та аналізу	до 10.11.25	
	Написання вступу	до 10.11.25	
	Написання розділу 1	до 10.11.25	
	Написання розділу 2	до 10.11.25	
	Написання розділу 3	до 12.12.25	
	Підготовка висновків	до 20.12.25	
	Оформлення роботи	до 30.01.25	
	Подання на кафедру електронного варіанту роботи для перевірки на плагіат	до 30.01.25	
	Підготовка тексту доповіді і демонстраційного матеріалу	до 16.01.26	
	Подання на кафедру кваліфікаційної роботи	до 06.01.25	

Здобувач освіти

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

* Зазначено орієнтовний перелік етапів, який коригується керівником роботи

АНОТАЦІЯ

Мельник Т. В. **Розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни: досвід територіальних громад.**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2026.

Метою магістерської роботи є теоретичне обґрунтування чинників розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах.

У роботі здійснено вивчення наукових підходів для визначення поняття інклюзії, інклюзивного середовища; проаналізовано інституційні засади інклюзивності для ветеранів війни в Україні; окреслено коло потреб ветеранів війни на рівні територіальних громад.

Проаналізовано основні умови розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах: фінансові, інфраструктурні, інформаційні ресурси, кадровий потенціал, співпраця з громадськими та державними інститутами; вивчено практичний досвід територіальних громад щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни.

За результатами дослідження визначено чинники, які впливають на розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах. Серед них інституційний, інформаційний, кадровий, інфраструктурний, фінансовий, а також умови взаємодії між інституційними суб'єктами інклюзивного середовища. Запропоновано структурно-функціональну схему розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах з урахування особливостей застосування принципу «рівний-рівному» та розвитку ветеранських просторів.

Ключові слова: інклюзивне середовище, ветерани війни, ветеранський простір, принцип «рівний-рівному», територіальна громада, фахівець із супроводу ветеранів війни, центр розвитку ветеранів

SUMMARY

Melnyk T. V. Development of an inclusive environment for war veterans: experience of territorial communities.

Qualification work for the Master's degree in the specialty 281 «Public Administration and Management». University of Customs and Finance, Dnipro, 2026.

The purpose of the master's thesis is theoretical substantiation of factors in the development of an inclusive environment for war veterans in territorial communities.

The thesis studies scientific approaches to define the concept of inclusion, an inclusive environment; the institutional principles of inclusiveness for war veterans in Ukraine are analyzed; the range of needs of war veterans at the level of territorial communities is outlined.

The main conditions for the development of an inclusive environment for war veterans in territorial communities were analyzed. Among them are financial, infrastructure, information resources, personnel potential, cooperation with public and state institutions. The practical experience of territorial communities regarding the development of an inclusive environment for war veterans was studied.

Based on the results of the thesis, the factors affecting the development of an inclusive environment for war veterans in territorial communities were determined. Among them are institutional, informational, personnel, infrastructure, financial, as well as conditions of interaction between institutional actors of an inclusive environment. A structural and functional scheme for the development of an inclusive environment for war veterans in territorial communities is proposed, taking into account the peculiarities of the application of the peer-to-peer principle and the development of veteran spaces.

Keywords: inclusive environment, war veterans, veteran space, peer-to-peer principle, territorial community, specialist in escorting war veterans, veterans development center

Список публікацій здобувача:

1. Мельник Т. В. Аналіз державних програм адаптації ветеранів у цифровому суспільстві. *Економіко-правові, управлінсько-технологічні та соціально-психологічні виміри сьогодення: молодіжний погляд : матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2025. Том 1. С. 265-267.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	7
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ.....	11
1.1. Поняття інклюзивного середовища у науковому дискурсі.	11
1.2. Ветерани війни як суб'єкти публічних послуг в Україні.....	18
1.3. Інституційні засади інклюзивності для ветеранів війни в Україні	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИК ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ.....	34
2.1. Основні характеристики інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах.....	34
2.2. Стан та проблеми розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у громадах.	42
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА.....	53
ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ.....	53
3.1. Використання підходу «рівний-рівному» у розвитку інклюзивного середовища.....	53
3.2. Оцінка потреб ветеранів війни як основа для управлінських рішень.	63
3.3. Чинники розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах.....	69
ВИСНОВКИ.....	767
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80
ДОДАТКИ.....	7

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ГО	Громадська організація
ЗСУ	Збройні Сили України
ІРР	Інтерація «рівний-рівному»
КМУ	Кабінет Міністрів України
Мінветеранів	Міністерство у справах ветеранів України
Мінсоцполітика	Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України
ОВВ	Органи виконавчої влади
ОМС	Органи місцевого самоврядування
ПФУ	Пенсійний фонд України
ПТСР	Посттравматичний стресовий розлад
СНАП	Суб'єкт надання адміністративних послуг
УБД	Учасник бойових дій
УВФ	Український ветеранський фонд
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦОВВ	Центральні органи виконавчої влади

ВСТУП

Ветерани війни, яку росія розпочала проти України 24 лютого 2022 р., займають важливе місце в соціальній структурі суспільства, однак їхній соціальний захист і адаптація до мирного життя часто стикаються з низкою викликів. Після завершення бойових дій багато ветеранів мають фізичні, психологічні, соціальні проблеми, які можуть значно ускладнити їхнє повернення до повноцінного життя в громаді. Однією з проблем є відсутність або недостатній рівень розвитку інклюзивного середовища, яке б забезпечувало ветеранам війни рівні можливості для соціалізації, працевлаштування, доступу до освіти та медичних послуг тощо.

У зв'язку з цим, розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни стає важливим завданням для органів місцевого самоврядування, громадських організацій і суспільства загалом. Інклюзивне середовище означає не лише фізичну доступність, а й соціальну відкритість і готовність громад до інтеграції ветеранів, надання їм підтримки на всіх етапах реабілітації й адаптації. Однак на практиці в багатьох громадах ці процеси відбуваються недостатньо ефективно.

У сучасній науці активізуються дослідження щодо різних аспектів інклюзії, інклюзивного середовища, безбар'єрності. Ці питання вивчають у своїх наукових роботах Ворона О. [44], Гасяк М. [6], Захаріна Т. [14], Зубченко С. [11], Каплан Ю. [11], Тищенко Ю. [11], Щурко В. [44] та інші.

За результатами опитування, проведеного соціологічною групою «Рейтинг» за ініціативи Українського ветеранського фонду [26], у суспільстві поширені стійкі стереотипи щодо життя ветеранів у цивільному середовищі. Водночас значна частина опитаних (32 %) зазначила, що не має достатньої поінформованості про проблеми, з якими стикаються ветерани війни. Самі ж ветерани та чинні військовослужбовці серед ключових труднощів називають нерозуміння з боку суспільства. Наявність таких упереджень сприяє формуванню соціального розриву між цивільним населенням і ветеранами війни. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває дослідження чинників, які

сприятимуть розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни, зменшенню рівня їх відчуження, стигматизації та соціальної ізоляції. Вивчення ж досвіду територіальних громад, які вже працюють у напрямку інклюзії, дозволить виявити ефективні підходи, які можна масштабувати на рівні інших громад або регіонів.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування чинників розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах.

Для досягнення мети нами було сформульовано **завдання:**

- здійснити аналіз наукових підходів для визначення поняття інклюзії, інклюзивного середовища;

- виявити особливості державної політики щодо ветеранів війни;

- окреслити потреби ветеранів війни на рівні територіальних громад;

- вивчити досвід територіальних громад щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни;

- визначити чинники, що сприяють розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах.

Об'єкт дослідження – інклюзивне середовище для ветеранів війни.

Предметом дослідження є чинники розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах.

Методологічною основою роботи є системний підхід, що дозволяє розглядати інклюзивне середовище як цілісну відкриту соціальну систему, яка забезпечує рівні можливості для участі всіх членів громади, зокрема ветеранів війни, у суспільному, економічному та культурному житті незалежно від фізичних, психологічних, соціальних чи інших обмежень. Також нами було використано такі методи: аналіз і синтез – для опрацювання наукових джерел, нормативно-правових актів та узагальнення теоретичних підходів до розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни; індукції та дедукції – для формування теоретичних узагальнень і логічних висновків за результатами дослідження; структурно-функціональний аналіз – для визначення ролі та функцій суб'єктів формування та розвитку інклюзивного середовища на рівні

територіальних громад; узагальнення та моделювання – для розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах.

Апробація матеріалів дипломної роботи. Деякі положення дипломної роботи оприлюднено на міжнародній науково-практичній конференції «Економіко-правові, управлінсько-технологічні та соціальнопсихологічні виміри сьогодення: молодіжний погляд» (м. Дніпро, 14 листопада 2025 р.).

Структура кваліфікаційної роботи. Логіка проведеного дослідження зумовила структуру роботи: вступ, три розділи (вісім підрозділів), висновки, загальний обсяг яких складає 79 сторінок. Список використаних джерел містить 63 найменування, у тому числі 18 іноземною мовою. У роботі вміщено 6 рисунків та 1 таблиця. Положення основного тексту доповнює матеріал, викладений у 3 додатках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

1.1 Поняття інклюзивного середовища у науковому дискурсі.

За даними Єдиного державного реєстру ветеранів війни станом на початок 2025 року в Україні налічувалося понад 1,3 млн. осіб, які мають статус ветеранів війни [34], із них з інвалідністю – понад 770 тис. ветеранів війни. Одними з важливих проблем, з якими вони стикаються, – є бар'єри навколишнього середовища, які ізолюють їх від участі в житті суспільства, стигматизація в суспільстві, що стоїть на заваді розвитку здорових соціальних взаємовідносин, і як наслідок – ексклюзія.

У науковій площині інклюзія, середовище, у якому інклюзія має реалізовуватися, та суміжні з ними поняття розглядаються в педагогічній (інклюзивна освіта, освітнє середовище, інклюзивне освітнє середовище), соціальній (соціальна ексклюзія, соціальна інклюзія, інклюзивне суспільство) та соціально-психологічній (добробут, психологічне благополуччя та суб'єктивне благополуччя) парадигмах. У світовій науці найбільш вивченими є соціальний та педагогічний аспекти понять інклюзії та інклюзивного середовища, в українських реаліях – педагогічний аспект цих понять.

Незважаючи на те, що у вітчизняній науці поняття інклюзії найчастіше застосовується у педагогічній площині, учені все ж таки звертають увагу на те, що у світовій спільноті це поняття має ширше значення [4, 18, 40]. Але при цьому А. І. Берендеева, проаналізувавши дослідження у сферах освіти, економіки, філософії та лінгвістики, прийшла до висновку, що «як самостійний термін слово «інклюзія» не існує, оскільки..., воно отримує юридичне забарвлення виключно в словосполученнях, що означає приналежність до тієї чи іншої сфери суспільствознавства» [4, с. 21].

Ми погоджуємося із науковицею в тому, що складно сформулювати загальне, інтегроване визначення поняття інклюзії. Тому пропонуємо звернутися до поняття інклюзивного середовища.

М. О. Андреєва у своєму дослідженні концептуалізує поняття інклюзивного середовища через поняття інклюзивного суспільства як такого, де кожна людина відчуває себе безпечно та комфортно. Ми погоджуємося із цією думкою, але варто зазначити, що дослідниця ставить на меті актуалізацію необхідності наукової розробки поняття інклюзивного середовища, а не безпосереднє формування даного поняття [2].

Таким чином, при поширеності вжитку термінів, пов'язаних з інклюзією та середовищем, де вона має бути реалізована, а також формулювання їхніх визначень в окремих підходах, не вистачає чітко окресленого інтегрованого поняття, яке було б сформовано на основі порівняльного аналізу та синтезу понять, що використовуються у науковій парадигмі. Інтегроване поняття оптимізує міждисциплінарну комунікацію в питанні забезпечення інклюзії й формування інклюзивного середовища, мінімізувавши бар'єри міждисциплінарного розуміння, що особливо важливо для управлінської роботи. Крім того, таке поняття дає можливість науково та методично обґрунтувати розробку практичних рішень для забезпечення впровадження реформ у справах ветеранів війни і слугуватиме основою для проектування і створення інклюзивних послуг.

Слово «інклюзія» утворилося від латинського «inclusio» (а першопочатково – includere), і було застосовано у 1970-х роках у США. Воно означало: мати щось одне як складову частину чогось другого; процес збільшення ступеня участі всіх громадян у суспільстві (як цілісній соціальній системі), направлений на розвиток рівності. Саме у цей період дослідники визначали соціальну інклюзію як збільшення ступеня участі всіх громадян у соціумі, коли кожна людина як індивідуальність сприймається суспільством і має можливість повноцінно брати участь у соціальних процесах. Таким чином,

ми простежуємо етимологічну основу поняття «інклюдія» як певної єдності, належності до чогось і складову єдиного цілого.

До вітчизняного словникового запасу термін «інклюдія» увійшов наприкінці ХХ ст., і сьогодні він активно використовується у вітчизняній педагогіці, соціальній роботі, соціології, соціальній психології, публічному управлінні.

Найбільш поширеним у світовій науковій та професійних спільнотах є поняття соціальної інклюдії, яке пов'язано з дотриманням прав людини в умовах соціальних змін, що охопили сотні країн світу, та розвитком багатоманітності серед населення. На нашу думку саме поняття соціальної інклюдії наближено до теми нашого дослідження. Тому пропонуємо проаналізувати його більш детально.

Поняття соціальної інклюдії виникло на противагу соціальній ексклюдії (виключення) та неефективності системи соціального забезпечення щодо задоволення потреб різноманітних верств населення. Нідерландським інститутом соціальних досліджень було розроблено емпіричну модель соціальної інклюдії на основі поєднання англо-американського підходу і французької школи, а також визначено два основних аспекти відповідно:

- економіко-структурне включення (матеріальний дохід і соціальні права);
- соціально-культурне включення (соціальні відносини та мережі, культурна інтеграція, цінності та норми) [51].

Доктор Лінн Тодман, директор Інституту соціальної ізоляції в професійній психологічній школі Адлера вважає, що соціальна ізоляція має три ключові причини: бідність, безробіття, соціально неприйнятна поведінка [61].

Таким чином, соціальна ізоляція стосується процесів, за яких окремі особистості або групи особистостей систематично стикаються з обмеженням їхніх прав, можливостей та ресурсів, зазвичай доступних для інших членів суспільства. Так, згідно з соціальною моделлю інвалідності до ексклюдії людей з інвалідністю призводять такі бар'єри: фізичні (обмежують пересування у просторі); правові (призводять до недотримання принципу рівності та

невід'ємності прав і свобод громадян); соціальні (призводять до ізоляції та обмежують участь у житті суспільства); стигматизація в суспільстві (формує викривлене ставлення до людей з інвалідністю та обмежує формування здорових взаємовідносин) [3]. Як наслідок існування зазначених вище бар'єрів – ізолюваність від суспільства.

Затвердження в Україні Міжнародної класифікації функціонування, обмеження життєдіяльності та здоров'я у якості Національного класифікатора мінімізує правові бар'єри та стигматизацію в суспільстві через уведення коректних найменувань та опису функціональних станів з метою захисту прав людей з інвалідністю. Поряд із цим існують соціальні ініціативи та соціальні послуги, які було створено для мінімізації соціальних бар'єрів.

Соціальна політика більшості європейських країн має у своїй основі цінність рівності прав усіх громадян, а ключові закони країн Європейського Союзу містять у собі поняття соціальної інклюзії та культивують ідею «суспільство для всіх». У 1995 році у м. Копенгаген на Всесвітньому саміті з питань соціального розвитку було сформульовано визначення поняття «інклюзивне суспільство» як суспільство, де кожен індивід має свої права й обов'язки, і повинен відігравати активну роль у житті цього суспільства [21].

Загалом науковці розглядають поняття соціальної інклюзії у більш широкому розумінні. Адже соціальна інклюзія, ймовірно, має забезпечити захист від будь-яких ситуацій ексклюзії, не допустити появи нових соціально виключених осіб і груп і допомогти поверненню у суспільство тих, хто вже потрапив до пастки ексклюзії.

Амартії Сена, економіст і лауреат Нобелівської премії, виділяє два важливі компоненти поняття «соціальна інклюзія»: соціальний досвід, який використовується всіма групами населення, і рівність умов для досягнення базового рівня добробуту [21]. Таким чином, соціальна інклюзія – це забезпечення таких умов, за яких усі могли б брати участь у житті суспільства як рівноправні його члени, які роблять власний унесок у розвиток цього суспільства.

У межах педагогічної парадигми термін «інклюзія» почав використовуватися, коли вперше з'явився у Саламанській декларації про принципи, політику та практичну діяльність у сфері освіти осіб з особливими освітніми потребами, яка була прийнята на Всесвітній конференції з питань освіти осіб з особливими освітніми потребами у червні 1994 року [21]. Також у площині педагогіки поняття інклюзії часто порівнюється з поняттям інклюзивної освіти, за рахунок чого втрачається повнота і розуміння інклюзії як процесу створення інклюзивного середовища.

У психологічній площині визначення понять, пов'язаних з інклюзією, відбувається зазвичай через опис поняття психологічної адаптації в процесі інклюзивного навчання, хоча, на нашу думку, інклюзія мала б описуватися поняттями прийняття, підтримки, подолання внутрішніх бар'єрів і створення можливостей психологічного благополуччя для кожного. Американська психіатриця Керол Ріфф розробила модель психологічного благополуччя, що складається із шести елементів: самоприйняття; особистісне зростання; мета життя; екологічна майстерність (гармонія з навколишнім середовищем); автономія; позитивні відносини з іншими [56].

Ми погоджуємося із визначенням психологічного благополуччя як психологічного комфорту, узгодженості психічних процесів і функцій, відчуття цілісності, внутрішньої рівноваги. Але водночас не до кінця згодні з тим, що, наприклад, інвалідність людини автоматично знижує рівень її психологічного благополуччя і редукує взаємодію із предметним і соціальним світом, що в остаточному підсумку позначається на психічному і соціальному розвитку. Відповідно до соціальної моделі інвалідності бар'єри, які редукують взаємодію людини з інвалідністю з навколишнім середовищем, містяться скоріше у самому середовищі, ніж в інвалідності людини. Наприклад, людина з вадами зору або слуху може самостійно пересуватися та пізнавати світ за умови мінімізації бар'єрів і за допомогою спеціального обладнання.

У межах створення інклюзивного середовища варто також говорити про суб'єктивне благополуччя й орієнтуватися саме на суб'єктивне задоволення

людини власним життям. У дослідженнях суб'єктивне благополуччя розглядається як важлива складова психологічного благополуччя і полягає не тільки у відсутності негативних подій і переживань, скільки у наявності позитивних [42].

У загальному філософському розумінні соціальне середовище людини визначається як оточуючі людину соціальні, матеріальні та духовні умови її існування та діяльності. Це середовище впливає на формування та розвиток особистості. Водночас під впливом людини воно змінюється. У процесі цих перетворень змінюється і сама людина. У цьому визначенні важливим є взаємозв'язок і взаємовплив складових середовища, які в результаті формують єдине ціле.

Таким чином, проаналізувавши соціальний, педагогічний, психологічний та філософський аспекти поняття інклюзії, уважаємо, що спільним для цих підходів є поняття середовища, у якому інклюзія має бути реалізована. Отже, інклюзивне середовище – це оточення людини, яке забезпечує умови її включення, з урахуванням багатоманітностей, до сфер життєдіяльності суспільства шляхом усунення будь-яких бар'єрів.

Щодо сфери публічного управління, питання інклюзивного середовища було актуалізовано появою з 2014 р. ветеранів війни росії на території України, а також прагненням України до європейської спільноти. Країни Європейського Союзу у своїх соціально-економічних програмах із реалізації концепції інклюзивного зростання виходять з того, що воно має бути послідовним і стабільним, тобто таким, що передбачає «включення» усіх соціальних груп з метою досягнення високого рівня соціальної єдності.

Сьогодні вітчизняне суспільство поступово переходить до впровадження інклюзивних інституцій, зокрема, забезпечення безумовного верховенства права, економічні свободи, недоторканість приватної власності, вільні вибори тощо, про що свідчать стратегічні цілі, викладені в переліку Цілей сталого розвитку України до 2030 року [9]. Для забезпечення тривалого існування таких

інституцій має бути постійний контроль за владою з боку громадянського суспільства. А це суспільство має бути консолідованим та активним.

Важливим аспектом є те, що для реалізації принципу «включення» у загально суспільні процеси не обов'язково створювати щось спеціальне або особливе. У цьому питанні достатньо забезпечити рівні умови участі всіх громадян у суспільному житті без стереотипів та упереджень.

Узагальнення результатів наукових досліджень дозволило класифікувати основні види інклюзивної політики.

1. Економічна. Процес забезпечення прав і рівний для всіх доступ до ринку праці, фінансових послуг та підприємництва.

2. Фінансова. Процес забезпечення ефективного доступу повнолітніх осіб до кредитів, заощаджень, платежів і страхування від офіційних постачальників послуг

3. Соціальна. Процес забезпечення можливостями та ресурсами, необхідними для участі в економічному, соціальному та культурному житті, досягнення рівня життя та добробуту, що відповідають нормальним стандартам

4. Освітня. Процес забезпечення рівного доступу до якісної освіти особам з особливими освітніми потребами шляхом організації їх навчання на основі застосування особистісно орієнтованих методів, з урахуванням особливостей навчально-пізнавальної діяльності.

5. Гендерна. Процес забезпечення рівних прав та можливостей без обмежень, пов'язаних із жорстко закріпленими гендерними ролями.

6. Етнічна. Процес забезпечення культурної рівності громадян, включаючи етнічні, расові, релігійні або лінгвістичні особливості.

Загалом зміни в інклюзивній політиці держави пов'язані з тим, що інклюзивність має ґрунтуватися на принципах соціальної справедливості та рівності. Це означає створення середовища, яке є доступним, дружнім і сприятливим для усіх членів суспільства, незалежно від їхніх здібностей. Отже, інклюзію варто розглядати не як «включення» людей з особливими потребами до колективу, а як інтеграцію людської різноманітності в синергічне середовище

заради спільного досягнення персональних та групових життєвих цілей та задоволення потреб, в основі чого лежить доступ у найширшому розумінні.

У квітні 2021 р. в Україні у рамках ініціативи «Без бар'єрів» першої леді України Олени Зеленської була прийнята Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору [36]. Особливість стратегії у тому, що документ створено фахівцями, які безпосередньо дотичні до сфери інклюзивності, у співавторстві з державними управлінцями. Стратегія розроблена з урахуванням таких аспектів: фізична безбар'єрність (інфраструктура); інформаційна (рівний доступ до інформації); цифрова (наприклад, застосунок «Дія»); освітня (рівний доступ до освіти); суспільно-громадська (рівний доступ до державних послуг) та економічна (подолання бідності та економічної нерівності) [22]. Таким чином, втілення стратегії передбачало охоплення усіх сфер життя суспільства, а під інклюзією розуміється не тільки фізична присутність, але й рівноправна участь кожного у суспільних процесах та можливість вільно виражати себе.

Нові виклики повстали перед Україною з початком повномасштабної агресії російської федерації. Науковці, які вивчають проблеми інклюзії, відмічають важливу роль держави у цьому питанні, адже інклюзивною має вважатися така державна політика, головним принципом якої є створення можливості рівного доступу груп людей, які були виключені з громадського життя, до економічних, політичних, соціальних, суспільних, культурних та інших сфер життя. [6].

1.2 Ветерани війни як суб'єкти публічних послуг в Україні

Поняття ветеранів війни у незалежній Україні набуло більш вагомій значущості у зв'язку з російською агресією у 2014 р. та повномасштабним вторгненням у 2022 р. До 2014 року слово «ветеран» майже завжди використовувалося в контексті Другої світової війни або війни в Афганістані. За даними цифрової платформи Юнісеф U-report у 2020 р. 41 % українців мали

серед своїх знайомих ветеранів (U-report, 2020). Сьогодні ця категорія населення стала однією з чисельних у майже кожній громаді в Україні.

За даними Єдиного державного реєстру ветеранів війни, на кінець 2025 р. в Україні нараховується майже 1,6 млн. ветеранів [1], а після завершення війни, включно з членами родин, на яких має поширюватися державна політика щодо ветеранів, їх кількість зросте до 5-6 млн осіб [44], що становитиме 15–20 % від чисельності прогнозованого населення України. Це є найбільшим показником серед усіх країн світу, де також зареєстровані ветерани і які проводять ветеранську політику [17].

Для уточнення наголошуємо, що на законодавчому рівні визначено, що ветеранами війни є особи, які брали участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав. До ветеранів війни належать: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни [34].

На окрему увагу заслуговує зростаюча кількість жінок серед військових. Їх частка збільшилася на понад 15 % порівняно із довоєнним періодом (станом на грудень 2024 р. у ЗСУ перебувало 69 тис. жінок проти 58 тис. станом на січень 2022 р.). При цьому майже 7 тис. жінок обіймали керівні посади, а близько 5,5 тис. – перебували на лінії зіткнення [13]

При звільненні з військової служби ветерани стикаються з низкою проблем соціально-економічного характеру, а адаптація системи соціальної підтримки ветеранів до умов повномасштабної війни відбувається повільно.

Згідно із дослідженням УВФ, проведеним у вересні-грудні 2025 р. [26], ветерани війни, відповідаючи на питання щодо підтримки, якої вони потребують найбільше, виділяють два основні запити: матеріальна підтримка (50%) та медична (43%). Ці напрямки були найбільш затребуваними і в минулорічному опитуванні УВФ. Попри це дещо більше чверті опитаних 2025 р. також зазначили, що потребують психологічної підтримки (28%) та задоволення потреби на житло (26%). Кожен п'ятий (22%) зазначив що потребує юридичної підтримки, кожен шостий-сьомий (15%) говорив про необхідність інформаційної

підтримки. Лише кожен десятий зазначив, що не потребує жодної підтримки сьогодні.



Рис. 1.1. Найбільш затребувані напрямки підтримки ветеранів війни

Джерело: побудовано автором за даними [26]

Про необхідність матеріальної та медичної підтримки частіше говорили опитані з центральних регіонів, відносно старші опитані (46+ років), жінки, ті, хто мають інвалідність внаслідок війни. Про потребу у психологічній підтримці частіше зазначали опитані, які проживають у західних та центральних регіонах, жінки, наймолодші та найстарші опитані. Про потребу у житлі частіше згадували опитані з прикордонних та прифронтових регіонів, молоді опитані та жінки-ветеранки.

Оцінюючи ступінь забезпечення власних потреб опитані ветерани війни за 5-бальною шкалою (де 5 – повністю забезпечено, 1 – зовсім не забезпечено, 0 – немає такої потреби) найкраще оцінили можливість пільгового проїзду (4,3 бали). Дещо нижчі оцінки отримали медичне забезпечення (3,3 бала), фізична реабілітація та/або протезування (3,3 бали), працевлаштування (3,2 бали), психологічна підтримка (3,1 бали), освітні потреби/перекваліфікація (3,1 бали), інформаційно-консультаційна підтримка (3,1 бали), розвиток власної справи/бізнесу (3,0 бали), матеріальна підтримка родини (3,0 бали). Найгірше опитані оцінили юридичну підтримку (2,7 бали) та забезпеченість житлом (2,6 бали).

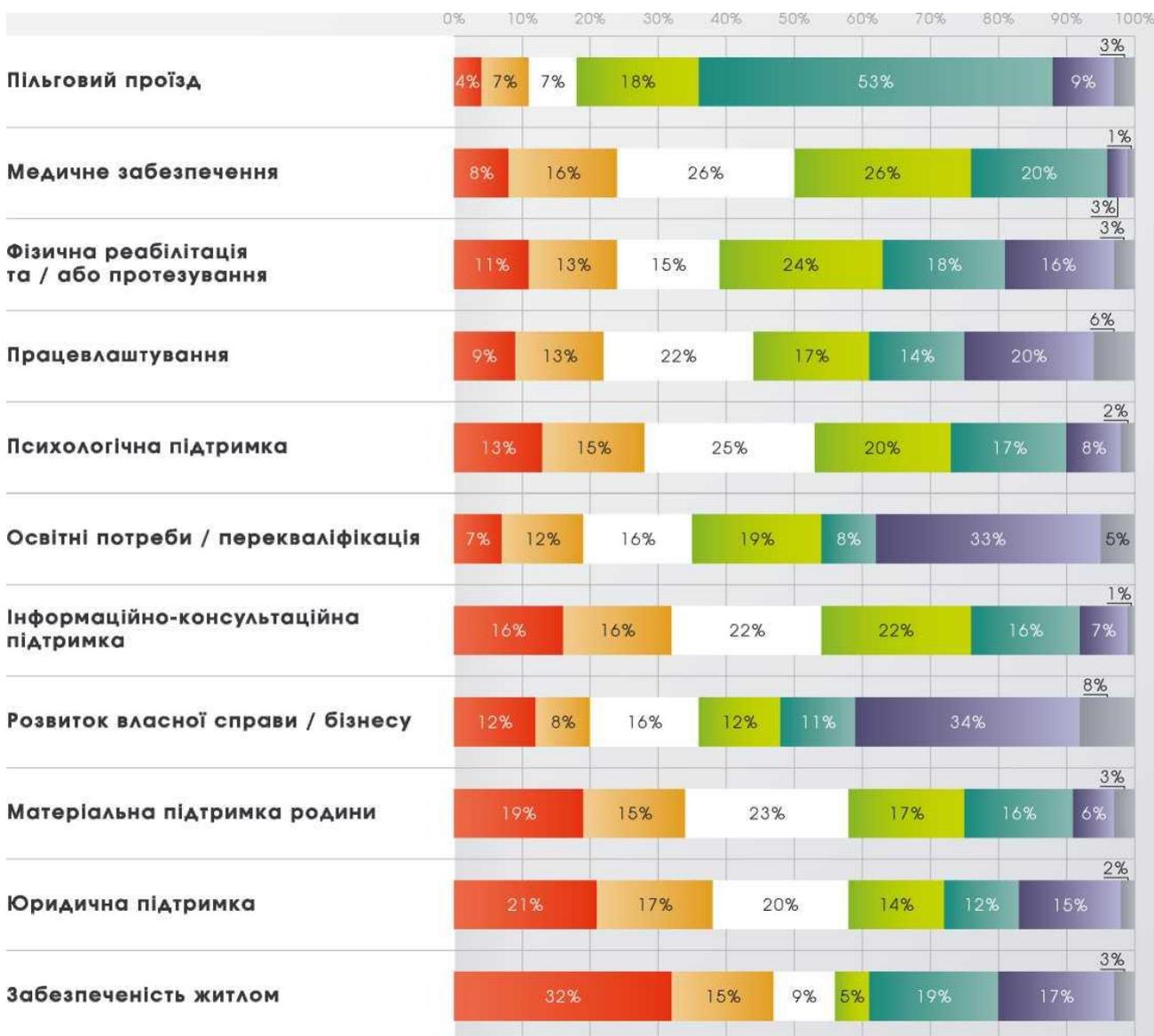


Рис. 1.2. Оцінка ветеранами війни ступеню забезпечення їхніх потреб

Джерело: [26]

В оцінках більшості потреб частіше кращі відгуки давали опитані з західних та центральних регіонів України, більш забезпечені опитані та ті, які мають інвалідність внаслідок війни.

Ще складнішими є зазначені проблеми у тих, хто мешкає у невеликих громадах у сільській місцевості. Для них часто є недоступними послуги, які вже впроваджуються в містах. Зокрема, послуги фахівця із супроводу ветеранів (через брак бюджетних коштів не в усіх громадах можливо забезпечити додаткову штатну одиницю), немає належних умов для реабілітації, відсутні фахові психологи та реабілітологи, які могли б здійснювати психологічну підтримку ветеранів війни.

Отримання належних соціальних послуг ветеранами війни тісно пов'язане з набуттям статусу УБД, з отриманням якого тривалий час спостерігалися значні проблеми. Так, за даними дослідження УВФ за 2023 р., 51 % ветеранів та чинних військових зазнавали труднощів під час оформлення необхідних довідок для отримання статусу УБД або пільг [39]. Часто вони також отримували необґрунтовані відмови в наданні документів. Це призводило до того, що частина військових, які брали участь у бойових діях, але не мали офіційного статусу, залишалися поза системою соціальних гарантій. Складність надання статусу УБД пояснювалася як безпосередніми бойовими діями, під час яких через ворожі атаки документи могли бути знищені або втрачені, або не було можливості їх оформити, так і бюрократичними перепонами, зокрема через відсутність чітких регламентів щодо строків розгляду заяв військовослужбовців та загальну надмірну кількість необхідних документів. Нерідко документи для оформлення статусу УБД навмисно не видавалися як засіб впливу або покарання [7].

Загалом протягом 2022–2023 рр. статус УБД оформили майже 143 тис. військовослужбовців, найбільше у тих областях, де є великі міста, зокрема в Дніпропетровській та Харківській, також у м. Києві. Найменші показники щодо оформлення цього статусу – серед мешканців Херсонської, Чернівецької, Хмельницької та Закарпатської областей. Групу інвалідності протягом 2022–2023 рр. отримали трохи більше як 6 тис. військових.

У 2025 р. УВФ Мінветеранів проведено комплексне дослідження потреб ветеранів війни, спрямоване на оцінку спроможності чинної системи публічного управління забезпечувати реалізацію їхніх прав і гарантій. Дослідження здійснювалося в межах виконання завдань, визначених Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [34] та Стратегією ветеранської політики на період до 2030 року [22]. На підставі отриманих результатів окреслено найбільш проблематичні сфери реалізації прав і гарантій ветеранів війни. Серед них:

- Соціально-економічний вимір. За результатами опитування, 62-65 %

ветеранів війни визначили питання працевлаштування як одну з ключових проблем після завершення військової служби. При цьому: 48 % респондентів зазначили потребу у професійній перекваліфікації; 37 % виявили зацікавленість у започаткуванні власної справи; 29 % оцінили наявні можливості економічної самореалізації як достатні. Отримані дані свідчать про необхідність розвитку інструментів активної політики зайнятості та масштабування програм УВФ з підтримки ветеранського підприємництва, що реалізуються відповідно до Положення про Український ветеранський фонд, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України [24].

- Медико-реабілітаційний та психологічний виміри. Дослідження засвідчило, що понад 54 % ветеранів мають потребу у регулярній медичній або реабілітаційній допомозі. Водночас 41 % опитаних повідомили про труднощі з доступом до якісної фізичної реабілітації; 46 % вказали на потребу у психологічній підтримці; 22 % оцінили систему психологічної допомоги як доступну та ефективну. Ці показники виявляють управлінську проблему фрагментарності надання послуг та недостатньої координації між системами охорони здоров'я, соціального захисту та місцевого самоврядування, що суперечить принципам комплексного супроводу ветеранів, закріпленим у державних цільових програмах Мінветеранів.

- Адміністративні та інституційні бар'єри. За даними УВФ, приблизно 58 % ветеранів зіштовхувалися з труднощами під час оформлення пільг, статусів або соціальних виплат. Зокрема, 44 % респондентів вказали на складність адміністративних процедур; 39 % - на нестачу зрозумілої інформації; 34 % - на необхідність звернення до кількох установ для отримання однієї послуги. Ці результати обґрунтовують доцільність впровадження принципу «єдиного вікна» та розвитку інституту фахівця із супроводу ветеранів на рівні територіальних громад відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [33].

- Роль територіальних громад та ветеранської інфраструктури. Дослідження також показало, що понад 60 % ветеранів позитивно оцінюють досвід громад, у яких функціонують ветеранські простори, програми підтримки

та фахівці з ветеранського супроводу. Водночас 52 % респондентів зазначили, що у їхніх громадах відсутня системна ветеранська політика; 47 % наголосили на потребі активнішої участі органів місцевого самоврядування у вирішенні ветеранських питань. Це свідчить про ключову роль територіальних громад як базового рівня реалізації ветеранської політики та необхідність інтеграції ветеранського компонента у місцеві програми соціально-економічного розвитку.

Отже, результати зазначеного дослідження УВФ у 2025 р. підтверджують, що більшість потреб ветеранів війни (від 40 % до 65 % за окремими напрямками) мають інституційно-управлінське походження. Це зумовлює необхідність переходу від фрагментарних управлінських рішень до комплексної, міжвідомчої та орієнтованої на громаду моделі публічної ветеранської політики.

Зважаючи на викладене вище, потреби ветеранів можна згрупувати за кількома зазначеними нижче напрямками.

Медичні потреби. До них належать такі складові як фізична реабілітація, психологічна підтримка та медичне обслуговування. У рамках фізичної реабілітації ветеранам передбачене якісне обслуговування їхніх потреб, що полягають у відновленні від отриманих під час виконання бойових завдань травм. До цих травм належать здебільшого втрати кінцівок чи інші фізичні пошкодження. Задоволення фізичної потреби має на меті організацію якісного протезування, чи лікування іншого роду травм, в тому числі психологічних. Власне психологічна медична потреба подібно до фізичної полягає в наданні ветеранам психологічної підтримки, насамперед в діагностиці та пропрацюванню психологічних наслідків від війни, зокрема ПТСР, та інших ментальних порушень чи розладів. Медичне обслуговування також є ключовою потребою для ветеранів, забезпечення якої полягає в тому, щоб надавати належний рівень якісної підтримки у лікуванні акубаротравм (контузій) чи іншого роду захворювань, отриманих під час перебування на фронті

Потреба у юридичних консультаціях у ветеранів війни часто виникає через те, що більшість військовослужбовців та їхніх сімей мають доволі низький рівень обізнаності своїх прав у рамках тих законів, які передбачають надання їм пільг,

виплат і соціальних гарантій або послуг. Через це зростає фактор маніпуляцій та, як наслідок, невдоволення з боку ветеранів щодо відношення до них з боку держави у їхньому правовому полі.

Наступною є потреба в інформації, пов'язана з вищезазначеною потребою. Вона полягає у тому, що кожен ветеран має мати доступ до актуальної та достовірної інформації, котра стосується юридичної, матеріальної чи медичної складових. Адже саме вищеперераховані складові є областю бюрократизованої системи, що, у свою чергу, ускладнює отримання належного забезпечення потреб ветеранів.

Адаптація на ринку праці. Про несприятливу ситуацію із працевлаштуванням ветеранів свідчить зростання рівня безробіття серед цієї групи населення. Це вимагає впровадження програм з перекваліфікації, навчання нових професій та підтримки підприємницької діяльності, щоб забезпечити ветеранам конкурентоспроможність на ринку та можливість отримання гідної праці.

Проблемним також залишається питання матеріальної складової фізичних потреб ветеранів. Зокрема це стосується фінансової підтримки, оскільки доволі часто люди, які повертаються з війни до цивільного життя зіштовхуються із фінансовими проблемами. Це питання частково вирішується за допомогою працевлаштування за умови працездатності ветерана. Однак, коли особа непрацездатна, труднощі у фінансовому спектрі для неї стають серйозним викликом.

Гендерні аспекти. Жінки, які повертаються до мирного життя після військової служби, часто стикаються з такими проблемами, як питання репродуктивного здоров'я та материнства, порушення балансу соціальних ролей, що може спричинити додаткові стреси та непорозуміння в сім'ях, соціальна стигматизація (суспільство може мати упереджене уявлення про роль жінки у війську), яка призводить до відчуття ізоляції та непорозуміння. Необхідно розробити спеціалізовані програми підтримки для жінок-ветеранок, які враховують їхні специфічні потреби.

Потреба в освітній підтримці. Можливість здобуття освіти є елементом особистісної реалізації. Здобуваючи нові знання ветерани мають можливість соціалізації, адже навчання передбачає тісну комунікацію з іншими учасниками освітнього процесу. Тобто, освітня потреба для ветеранів слугує як ще один вияв інклюзивності в контексті їхньої суспільної реінтеграції. Надання якісних освітніх послуг у теперішній час передбачає організацію інклюзивного простору для здобувачів освіти. Тобто, якість послуг також визначає і критерій інклюзивності середовища. Ветерани, які здобувають освіту, переживають перехід від військового до цивільного середовища і, часом це може бути складний для них період.

Отже, потреби ветеранів війни – це потреби перш за все членів суспільства, які прагнуть жити повноцінним життям, однак через наслідки пережитого бойового чи військового досвіду, не можуть собі цього дозволити у повній мірі. Це, зокрема, може відбуватися через недостатню залученість з боку держави та пасивність суспільства.

1.3 Інституційні засади інклюзивності для ветеранів війни в Україні

Зважаючи на очікуване збільшення кількості ветеранів війни, важливо виокремити основні напрями державної політики, які сприятимуть формуванню та розвитку інклюзивного середовища для цих людей та адаптації всього суспільства, у т. ч. управлінських і сервісних систем, до нових викликів та завдань. Недооцінка глибини проблем, пов'язаних з поверненням ветеранів війни на траєкторію цивільного життя, може призвести до поширення ризиків соціального та економічного характеру, зокрема безробіття, поглиблення диспропорцій на ринку праці, втрати відчутної частки національного трудового / людського потенціалу, значного зростання навантаження на державний та місцеві бюджети, погіршення психоемоційного стану та поширення соціального відчуження значних груп населення, розвитку деструктивних форм соціальної

поведінки при формуванні моделі взаємовідносин у суспільстві, погіршення соціальної згуртованості тощо.

Державна політика щодо надання послуг взагалі та розвитку інклюзивного середовища, зокрема, для ветеранів війни на сьогодні є одним із найважливіших пріоритетів для України. Турбота про ветеранів війни безпосередньо впливає на бойовий дух військовослужбовців, а також є маркером того, наскільки держава турбується про громадян, які захищають її територіальну цілісність і незалежність. Власне, велика кількість ветеранів війни в суспільстві пояснює особливу увагу до цієї теми, а також потребу в створенні, у свій час, окремої системи органів виконавчої влади.

Після початку широкомасштабного вторгнення, триваючої мобілізації питання державної політики щодо ветеранів війни набуло ще більшої ваги. З одного боку, вже зараз вони отримують статус інвалідності, демобілізуються через інші сімейні обставини. Також, статистичні дані говорять про суттєве збільшення кількості ветеранів війни після Перемоги України. Тож є гостра необхідність щодо розбудови інфраструктури та негайна потреба у професійних кадрах для обслуговування ветеранів війни, їхньої соціальної, психологічної, медичної підтримки та створення умов для швидкого повернення до цивільного життя та економічної активності.

На сьогодні підтримкою ветеранів війни в Україні займаються понад 20 ЦОВВ та державних установ. Їхній перелік наведено у Додатку А.

КМУ через Мінветеранів відповідає за координацію взаємодії відповідних органів влади у сфері ветеранської політики. Це міністерство є профільним органом у системі ЦОВВ, що забезпечує формування, реалізацію та координацію державної політики у сфері соціального захисту ветеранів та членів їх сімей. Переважна кількість напрямків перемержується із роботою інших відомств. Тому до запровадження та реалізації ветеранської політики залучена низка інших міністерств та установ відповідно до напрямів, як відображено у додатку А.

Також важливим інструментом міжвідомчої співпраці для розробки та реалізації ветеранської політики є комісії та міжвідомчі робочі групи. Вони

формується із представників інших ЦОВВ та установ, представників громадських організацій, експертів, наукових співробітників, ветеранів тощо. Разом з працівниками міністерств члени комісій і груп проводять моніторинг наявного стану справ, аналізують причини виникнення проблеми, надають пропозиції, узгоджують напрацьовані положення нормативно-правових актів.

До початку повномасштабного вторгнення у регіонах України діяли територіальні представництва Мінветеранів, які мали надавати послуги ветеранам війни. Водночас, недоукомплектовані необхідними спеціалістами, територіальні представництва не могли повноцінно реалізовувати покладені на них завдання. З метою підвищення ефективності роботи представництв у регіонах Урядом було схвалено постанову КМУ від 11 липня 2023 р. № 702, відповідно до якої з 1 жовтня 2023 року було утворено в обласних військових державних адміністраціях окремі структурні підрозділи, які реалізують ветеранську політику. Метою таких організаційних змін є налагодження механізму ефективного управління та впровадження на регіональному та місцевому рівнях державної політики у сфері соціального захисту ветеранів війни, забезпечення комплексного підходу для створення системи переходу ветерана від військової служби до цивільного життя.

Дуже важливу роль в реалізації ветеранської політики відіграють ОМС, які володіють власними та делегованими повноваженнями щодо надання публічних послуг для ветеранів. Крім того, на місцевому рівні можуть прийматись окремі програми та ініціативи для підтримки ветеранів в межах територіальної громади.

В контексті обслуговування ветеранів на рівні ОМС важливу роль відіграють ЦНАП, адже саме у ЦНАП мають бути інтегровані найбільш затребувані послуги для населення, в т.ч. і для ветеранів війни. Широку мережу ЦНАП було розвинуто у рамках децентралізаційної реформи та реформи у сфері адміністративних послуг в Україні.

На державному рівні чітко комунікується, що саме ЦНАП має бути основною точкою доступності до адміністративних послуг для ветеранів війни.

На сьогодні на законодавчому рівні схвалено Методичні рекомендації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [34] і на місцевому рівні вже є достатня кількість кращих практик щодо роботи ЦНАП у цьому напрямі.

Суттєвий вплив на обслуговування ОМС ветеранів війни має фінансова спроможність територіальних громад. Це призводить до певних диспропорцій щодо підтримки та виплат для ветеранів з місцевих бюджетів.

Щодо інших інституцій та ініціатив у ветеранській політиці, уваги потребує УВФ, створений при Мінветеранів. Серед його ключових завдань: сприяння реінтеграції ветеранів до активного суспільного життя, збереження і відновлення їх фізичного та психічного здоров'я, а також підвищення професійного та освітнього рівня тощо. Завдання УВФ реалізуються через залучення грантових програм для допомоги та розвитку ветеранського бізнесу та ветеранських громадських об'єднань. Окрім цього, при установі функціонує гаряча лінія, через яку надається юридична та психологічна допомога ветеранам, їх родинам та тим, хто втратив близьких через війну, проведено низку досліджень за напрямом ветеранської політики тощо.

У рамках нашого дослідження увагу привертають центри ветеранського розвитку, створені на виконання Плану заходів на 2023 – 2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [29]. Основне завдання цих центрів полягає у створенні передумов для здобуття, відновлення та удосконалення професійних знань, умінь та навичок ветеранів та членів їх сімей, спрямованих на підвищення їх професійної мобільності, конкурентоспроможності на ринку праці, а також забезпечення продуктивної зайнятості.

На сьогодні центри ветеранського розвитку відкрито майже у кожному регіоні України. Перший такий центр було відкрито у 2023 р. на базі Університету митної справи та фінансів, м. Дніпро.

Досить важливу роль відіграє інститут фахівця із супроводу ветеранів та

демобілізованих осіб. Такий фахівець проводить послідовну взаємодію із ветеранами, демобілізованими військовими після їхнього повернення з фронту. Він забезпечує індивідуальний супровід, консультує щодо отримання статусів, пільг, послуг, житла, проходження реабілітації, працевлаштування, надає юридичну допомогу та іншу підтримку для інтеграції ветеранів у цивільне життя. Фахівець працює у громаді як штатний працівник комунальної установи або закладу, що належить до сфери управління сільських, селищних, міських рад, для чого передбачено спеціальну державну субвенцію громадам.

У середині 2024 р. до Класифікатора професій було додано професію фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб та розроблено функціональні обов'язки такого фахівця. Це, зокрема:

- консультації з питань працевлаштування, навчання, соціального захисту та реабілітації, покращення стану здоров'я;
- супровід у реалізації гарантій, пільг, прав, отримання послуг; – допомога з пошуком програм підвищення кваліфікації, опанування нових навчальних програм, перепрофілювання;
- посередництво у взаємодії ветерана з органами влади;
- надання допомоги в оформленні документів, поданні заяв тощо; – допомога в переїзді, пошуку житла;
- консультування щодо отримання психологічних послуг;
- інформування про програми підтримки ветеранів.

Також фахівці із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб мають не тільки надавати супровід своїм бенефіціарам, але й збирати та обробляти аналітику, яка дозволить державі корегувати ветеранську політику, а це зумовлює додаткові високі вимоги щодо їхніх компетентностей.

Цікавим, на нашу думку, є запровадження ветеранського кейс-менеджменту завдяки співпраці Мінсоцполітики та ГО «Простір можливостей» за підтримки проєкту «USAID ERA». Підготовка кейс-менеджерів розпочалася у рамках реалізації проєкту та розробленої навчальної програми Мінсоцполітики «Система підтримки та супроводу ветеранів у громадах із застосуванням кейс-

менеджменту», а також на підставі відповідних нормативно-правових ініціативах [27].

Ветеранський кейс-менеджер – це фахівець, який має максимально спростити життя ветерана в громаді, надавши йому повноту інформації щодо алгоритму дій на шляху до реінтеграції. На перший погляд, проєкти «ветеранський кейс-менеджер» та «інститут фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб» дублюють один одного, мають однакову мету – це допомога ветеранам під час його реінтеграції, але є й відмінність. Наразі навчання кейс-менеджерів для роботи з ветеранами в більшості випадків проходять представники державних установ, надавачі послуг тощо. Система кейс-менеджменту передбачає соціальну роботу кейс-менеджера з ветеранами та членами їх родини через ветеранські простори, реабілітаційні центри, навчальні заклади.

В контексті взаємодії кейс-менеджерів із ЦНАП варто брати до уваги те, що:

- адміністратори ЦНАП теж можуть проходити відповідне навчання та виступати кейс-менеджерами для ветеранів, адже саме через ЦНАП ветерани подають заяви на переважну більшість публічних послуг;

- ветерани війни, які отримали відповідні знання, можуть улаштуватися на роботу і в якості кейс-менеджерів, і в якості адміністраторів ЦНАП для обслуговування ветеранів та інших жителів громади. Це дозволить одночасно і підтримати ветеранів, і краще врахувати потреби відвідувачів-ветеранів при наданні адміністративних послуг, у т.ч. за принципом рівний-рівному;

- адміністратори ЦНАП мають володіти детальною інформацією про роботу кейс-менеджерів у громаді задля поширення цієї інформації серед відвідувачів ЦНАП, у тому числі ветеранів.

Важливу роль у запровадженні ветеранської політики відіграють інформаційні технології. Розроблено цифрові платформи, серед яких Veteranam Info, e-Ветеран, програма реінтеграції IREX, путівник «Шлях ветерана» та ін. У 2025 р. запрацювала державна цифрова платформа ВЕТЕРАН PRO. Завдяки

інформаційним технологіям ветерани війни та члени їхніх сімей можуть отримати ключову інформацію щодо надання відповідних статусів, послуг, гарантій та пільг. Так, у 2025 р. оформлення статусу УБД, який можна отримати через Єдиний реєстр ветеранів війни або через застосунок «Дія». Станом на кінець 2025 р. понад 1,5 млн. осіб мають цей статус.

Щодо громадянського суспільства, в Україні станом на кінець 2025 р. зареєстровано понад 107 громадських об'єднань, які надають послуги для ветеранів. З них можна виділити найбільш активні ГО та благодійні організації, що беруть участь у формуванні та реалізації державної ветеранської політики, розробці досліджень, наданні послуг та підтримки для ветеранської спільноти. Серед них ті, які надають безоплатний юридичний супровід; безоплатну психологічну підтримку; забезпечують реабілітацію, лікування ветеранів з інвалідністю; центри лікування залежностей; створення доступного середовища; безоплатні навчальні курси. Створення таких організацій є важливим компонентом допомоги ветеранам та їхнім сім'ям. Ключова мета – надання підтримки ветеранам у забезпеченні їхніх потреб та прав, захисту їхніх інтересів та збереженні їхнього належного становища в суспільстві.

Досить часто саме ветерани стають засновниками та активними членами таких організацій, таким чином, допомагаючи іншим, вони допомагають і собі швидше повернутись до цивільного життя. Окрім цього, ветеранські організації відіграють важливу роль у захисті прав та інтересів ветеранів, займаються просвітницькою діяльністю та ініціюють заходи, спрямовані на підвищення уважності до потреб ветеранів, співпрацюють з державою для розробки та запровадження необхідних нормативно-правових ініціатив для ветеранського розвитку.

Враховуючи швидкість рішень, досвід, можливості, а також високий рівень довіри до таких громадських об'єднань з боку представників ветеранської спільноти, вони є ефективним майданчиком для запровадження та реалізації політики.

Крім громадських об'єднань в Україні діють близько 30 просторів для

ветеранів, які сфокусовані на різноманітних напрямках послуг: юридичні, психологічні консультації, спортивне відновлення та інші. Відповідно до нормативних документів ветеранський простір є юридичною особою, що може бути створена, але не виключно, в таких організаційно-правових формах: комунальне підприємство, громадське об'єднання (громадська організація, громадська спілка), благодійна організація. Діяльність ветеранського простору має будуватися на загальних принципах поваги до прав людини та верховенства права, законності, конфіденційності, уникнення конфлікту інтересів, пріоритету інтересів осіб, які звертаються до ветеранського простору, заборони дискримінації за віком, статтю, віросповіданням, політичними поглядами тощо, компетентності та добросовісності під час надання допомоги. На створення ветеранського простору впливає ініціатива громадськості та місцевої влади, доступність для ветеранів та врахування інклюзивних факторів [43] .

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

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ПРАКТИК ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

2.1 Основні характеристики інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах

В Україні триває робота над розвитком інклюзивного середовища, де кожен матиме рівні можливості, незалежно від віку, стану здоров'я, життєвих обставин. Цей напрям державної політики об'єднує зусилля Уряду, Парламенту, міжнародних партнерів і громадськості. Йдеться не лише про доступність будівель або транспорту, а про створення простору, де всі українці зможуть комфортно жити, навчатись, працювати та брати участь у житті громади. Особливо ветерани війни, адже саме це відкриває їм шлях до повноцінного життя і реалізації після повернення зі служби.

Відповідно до предмета нашого дослідження ми розглядаємо середовище, яке включає взаємодію всіх інституційних суб'єктів, які впливають на процес життєдіяльності ветерана. Отже важливим є розгляд можливостей громад щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни. При цьому важливо враховувати різні ресурсні можливості, які можуть бути використані.

На рис. 2.1 зображено ресурсні можливості громад, серед яких: фінансові, інфраструктурні, кадровий потенціал, співпраця з державними та громадськими, інформаційні ресурси



Рис. 2.1. Можливості територіальних громад щодо розвитку інклюзивного середовища

Джерело: побудовано автором

Щодо фінансових можливості територіальних громад щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни, вони формуються за рахунок поєднання власних бюджетних ресурсів, міжбюджетних трансфертів, державних програм, а також залучення зовнішнього фінансування.

Насамперед важливу роль відіграють власні доходи місцевих бюджетів, які спрямовуються на реалізацію місцевих програм соціального захисту ветеранів. За рахунок коштів місцевого бюджету фінансуються заходи з адаптації об'єктів інфраструктури до потреб маломобільних ветеранів війни, зокрема облаштування безбар'єрного доступу до адміністративних будівель, закладів

охорони здоров'я, освіти та культури. Також громади можуть передбачати видатки на створення ветеранських просторів, центрів психологічної реабілітації та соціальної адаптації.

Важливим джерелом фінансування є державна підтримка, що реалізується через систему міжбюджетних трансфертів та цільових програм. Держава надає субвенції на соціальний захист ветеранів війни, фінансує програми медичної, фізичної та психологічної реабілітації, професійної адаптації та зайнятості. Значну роль у цьому процесі відіграють програми, що реалізуються Мінветеранів, Мінсоцполітики та МОЗ.

Окремим напрямом є залучення міжнародної фінансової і технічної допомоги, яка суттєво розширює фінансові можливості громад. Міжнародні організації та донорські інституції фінансують проекти з розвитку інклюзивної інфраструктури, створення ветеранських хабів, впровадження соціальних послуг та підвищення спроможності ОМС. Для громад важливим є розвиток проектного менеджменту та здатність до співфінансування таких ініціатив.

Додатковим інструментом мобілізації ресурсів виступає публічно-приватне партнерство, яке передбачає залучення бізнесу до реалізації соціально важливих проектів. У межах такого партнерства можливе фінансування адаптації робочих місць, підтримка ветеранського підприємництва та участь приватного сектору в облаштуванні доступного громадського простору.

Вагомий внесок у розвиток інклюзивного середовища здійснює громадський та благодійний сектор. Громадські організації ветеранів та благодійні фонди можуть виступати виконавцями соціальних програм, надавачами послуг і партнерами органів місцевого самоврядування. Використання механізмів соціального замовлення та грантового фінансування дозволяє громадам підвищити ефективність використання коштів та розширити спектр послуг для ветеранів.

Інфраструктура громади, як фактор для розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни, є ключовим чинником забезпечення рівного доступу ветеранів до соціальних, медичних, адміністративних та культурних

послуг, особливо для осіб з інвалідністю внаслідок війни. Інфраструктурні можливості громад визначаються як фінансовими можливостями, так і станом об'єктів, рівнем їхньої доступності, просторовим плануванням та здатністю до адаптації відповідно до принципів безбар'єрності.

Першочергове значення має соціальна та адміністративна інфраструктура, зокрема будівлі ОМС, центри надання адміністративних послуг, заклади соціального захисту. Забезпечення їхньої архітектурної доступності передбачає облаштування пандусів, ліфтів, тактильної навігації, доступних санітарно-гігієнічних приміщень, а також адаптацію інформаційних матеріалів для осіб з порушеннями зору та слуху. Наявність такої інфраструктури значно полегшує інтеграцію ветеранів у громадське життя та доступ до публічних сервісів.

Важливу роль у розвитку інклюзивного середовища відіграє медична та реабілітаційна інфраструктура. До неї належать заклади первинної та спеціалізованої медичної допомоги, реабілітаційні центри, протезно-ортопедичні майстерні. Територіальні громади можуть розвивати мережу таких закладів шляхом модернізації наявних приміщень, створення міжмуніципальних центрів реабілітації та забезпечення транспортної доступності до них.

Окрему увагу слід приділити житловій інфраструктурі, зокрема адаптації житла ветеранів війни до потреб маломобільних осіб. Інфраструктурні можливості громад включають модернізацію житлового фонду, облаштування доступних під'їздів, ліфтів, прибудинкових територій, а також розвиток соціального житла для ветеранів. Такі заходи сприяють підвищенню якості життя та самостійності осіб з інвалідністю.

Значний потенціал має транспортна та вулично-дорожня інфраструктура громади. Інклюзивне середовище передбачає наявність низькопідлогового громадського транспорту, зупинок із безбар'єрним доступом, пішохідних переходів із пониженими бордюрами та тактильними елементами. Забезпечення транспортної доступності є важливою умовою участі ветеранів у трудовій діяльності, освіті та громадському житті.

Не менш важливою складовою є освітня, культурна та спортивна інфраструктура. Адаптація закладів освіти, бібліотек, будинків культури та спортивних об'єктів дозволяє ветеранам брати участь у навчанні, професійній перекваліфікації, культурних та фізкультурно-реабілітаційних заходах. Створення інклюзивних спортивних майданчиків і реабілітаційно-спортивних центрів сприяє фізичному та психологічному відновленню ветеранів.

Важливим елементом інфраструктурних можливостей є ветеранські простори та хаби, які виконують функції центрів соціальної підтримки, консультацій, реабілітації та громадської активності. Їх створення на базі комунальних приміщень або в рамках міжсекторальної співпраці дозволяє ефективно використовувати наявну інфраструктуру громади.

Ефективний розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни на рівні територіальних громад значною мірою залежить від наявності та якості кадрового потенціалу. Саме фахівці ОМС, комунальних установ та соціальної сфери забезпечують планування, впровадження та моніторинг заходів, спрямованих на соціальну реінтеграцію ветеранів, зокрема осіб з інвалідністю внаслідок війни.

Кадровий потенціал територіальних громад охоплює працівників органів місцевого самоврядування, які відповідають за формування та реалізацію місцевої ветеранської політики. До їхніх функцій належать розроблення програм соціального захисту, координація міжсекторальної взаємодії, залучення фінансування та контроль за реалізацією заходів інклюзивного розвитку. Наявність у структурі виконавчих органів спеціалізованих посад, зокрема фахівців із ветеранської політики або радників з питань безбар'єрності, підвищує інституційну спроможність громади.

Важливу роль у формуванні інклюзивного середовища відіграють фахівці соціальної сфери: соціальні працівники, психологи, фахівці із соціальної роботи, кейс-менеджери, фахівці із супроводу ветеранів війни та ін. Вони забезпечують індивідуальний супровід ветеранів, надання соціальних послуг, психологічну підтримку та сприяння у доступі до публічних сервісів. Якість та ефективність їх

роботи значною мірою залежать від рівня професійної підготовки та системи підвищення кваліфікації.

Окремим складником кадрового потенціалу є медичні та реабілітаційні кадри, зокрема лікарі фізичної та реабілітаційної медицини, фізичні терапевти, ерготерапевти, протезисти, медичні психологи. Територіальні громади, особливо сільські та малочисельні, часто стикаються з дефіцитом таких спеціалістів, що обмежує можливості розвитку локальної реабілітаційної інфраструктури та потребує міжмуніципальної співпраці.

Важливим ресурсом розвитку інклюзивного середовища є педагогічні та освітні кадри, які залучені до програм професійної адаптації, перекваліфікації та неформальної освіти ветеранів. Підготовлені викладачі та тренери здатні забезпечити інклюзивний підхід до навчання, враховуючи психоемоційні та фізичні особливості ветеранів війни.

Суттєвий вплив на кадровий потенціал громади має участь громадських організацій та ветеранської спільноти. Представники ветеранських організацій можуть виконувати функції консультантів, координаторів та менторів, що сприяє підвищенню довіри до інституцій та більш точному врахуванню потреб цільової групи. Залучення ветеранів до роботи в органах місцевого самоврядування та комунальних установах також розглядається як елемент інклюзивної кадрової політики.

Важливим аспектом розвитку кадрового потенціалу є система підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Навчання з питань безбар'єрності, інклюзії, роботи з травмою та посттравматичними станами дозволяє підвищити професійну компетентність фахівців та ефективність реалізації місцевих програм. У цьому контексті вагому роль відіграє співпраця з навчальними закладами, тренінговими центрами та міжнародними організаціями.

Розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни на рівні територіальних громад потребує комплексного підходу та координації дій різних суб'єктів публічної політики. В умовах можливих обмежених ресурсів ОМС особливого значення набуває співпраця з державними та громадськими

інституціями, яка виступає важливою можливістю посилення спроможності громад у сфері соціальної реінтеграції ветеранів.

Ключову роль у цьому процесі відіграє взаємодія з центральними органами виконавчої влади, насамперед з Мінветеранів, Мінсоцполітики, МОЗ та МОН. Через реалізацію державних програм і політик громади отримують доступ до фінансових ресурсів, методичних рекомендацій, стандартів надання послуг та інституційної підтримки. Така співпраця дозволяє забезпечити узгодженість місцевих ініціатив із загальнодержавною ветеранською політикою.

Важливим рівнем взаємодії є співпраця з обласними військовими та районними державними адміністраціями, які виконують координаційну та консультативну функції. Через регіональні програми підтримки ветеранів громади можуть залучати додаткове фінансування, брати участь у пілотних проєктах та обмінюватися кращими практиками з іншими територіальними громадами.

Значний потенціал для розвитку інклюзивного середовища мають громадські та ветеранські організації, які безпосередньо працюють із цільовою групою та володіють унікальним практичним досвідом. Їх залучення дозволяє громадам точніше визначати потреби ветеранів, підвищувати якість соціальних послуг та формувати довіру між владою й ветеранською спільнотою. Громадські організації можуть виступати партнерами у реалізації соціальних проєктів, надавачами послуг у межах соціального замовлення та учасниками дорадчих органів при органах місцевого самоврядування.

Окремим напрямом співпраці є взаємодія з благодійними фондами та міжнародними організаціями, які надають фінансову, технічну та експертну підтримку громадам. Реалізація спільних проєктів у сфері безбар'єрності, реабілітації, психосоціальної підтримки та розвитку ветеранських просторів дозволяє громадам розширити спектр інклюзивних послуг і впроваджувати інноваційні підходи.

Важливою формою інституційної взаємодії є міжсекторальне партнерство, яке об'єднує ОМС, державні структури, громадські організації та бізнес. Такий

підхід сприяє комплексному вирішенню проблем ветеранів, поєднанню фінансових, кадрових та інфраструктурних ресурсів, а також підвищує ефективність управлінських рішень.

Використання на місцевому рівні інформаційних ресурсів для розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни сприяє підвищенню обізнаності ветеранів про їхні права, доступні послуги та можливості, а також забезпечує прозорість і відкритість діяльності органів місцевого самоврядування.

Одним із ключових інформаційних ресурсів громад є офіційні вебсайти ОМС, які виступають основним каналом поширення інформації про соціальні програми, пільги, адміністративні та соціальні послуги для ветеранів. Забезпечення доступності вебресурсів відповідно до принципів цифрової інклюзії, зокрема адаптація для осіб з порушеннями зору та слуху, є важливою умовою формування безбар'єрного інформаційного середовища.

Вагомим інструментом комунікації є цифрові сервіси та електронні платформи, зокрема системи електронних звернень, онлайн-запису на прийом, електронні кабінети отримувачів соціальних послуг. Використання таких сервісів дозволяє ветеранам зменшити кількість особистих візитів до установ, що особливо важливо для маломобільних осіб та осіб з психоемоційними розладами.

Суттєвий потенціал мають соціальні мережі та месенджери, які забезпечують оперативне інформування та двосторонню комунікацію між громадою та ветеранами. Через ці канали ОМС можуть поширювати інформацію про заходи, програми підтримки, можливості реабілітації та працевлаштування, а також отримувати зворотний зв'язок від цільової аудиторії.

Окремим аспектом інформаційних ресурсів є інформаційно-консультаційна інфраструктура, зокрема гарячі лінії, консультаційні центри, ветеранські простори, які надають персоналізовану інформаційну підтримку. Такі ресурси особливо важливі для ветеранів, які мають обмежений доступ до цифрових технологій або потребують індивідуального супроводу.

Важливим елементом розвитку інклюзивного середовища є інформаційно-аналітичні ресурси громади, що включають бази даних, реєстри отримувачів

соціальних послуг, моніторинг потреб ветеранів. Наявність актуальної та систематизованої інформації дозволяє органам місцевого самоврядування приймати обґрунтовані управлінські рішення, планувати ресурси та оцінювати ефективність реалізованих заходів.

Таким чином спроможність громади щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни є багатовимірним явищем, яке формується під впливом нормативно-правових, кадрових, фінансових, інституційних та соціальних чинників.

2.2 Стан та проблеми розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у громадах.

У 2025 році відбувається створення сталих інституцій підтримки, розвиток мережі фахівців супроводу, а також активне залучення громадського сектора у ветеранській політиці територіальних громад. Програми трансформуються від реалізації точкових заходів до комплексної підтримки ветеранів на рівні громад і областей. Використання змішаних моделей фінансування, а саме місцевих бюджетів та міжнародних грантів дозволяє розширювати спектр послуг, зокрема у сфері психічного здоров'я, реабілітації та економічної активності ветеранів.

У більшості областей України функціонують консультативно-дорадчі структури з питань ветеранів війни при обласних військових адміністраціях та ОМС, які координують реалізацію державних і регіональних програм, а також сприяють формуванню політики підтримки ветеранів.

Регіональні та місцеві програми реалізуються на основі фінансування з місцевих бюджетів, а також у співпраці з міжнародними партнерами. Основні напрями наявних програм – соціальний супровід, психологічна допомога, працевлаштування, освіта, житлові ініціативи та підтримка ветеранського бізнесу.

У регіонах діють консультативні ради у справах ветеранів війни та сімей загиблих військовослужбовців, а також робочі групи з питань соціального

захисту ветеранів. Подібні ініціативи розробляються та впроваджуються за підтримки обласних військових адміністрацій і громадських організацій.

Важливою позитивною тенденцією є посилення проєктів з підтримки родин ветеранів війни, що передбачає матеріальну допомогу, психологічний супровід, оздоровлення дітей.

Реалізується активна міжрегіональна взаємодія через:

- всеукраїнські форуми та акції (як приклад: Волинь – Закарпаття);
- спортивні заходи національного рівня (як приклад: Хмельниччина, Одеса);
- міжрегіональні платформи підтримки ветеранів (як приклад: Veterans HUB);
- меморандуми між обласними військовими адміністраціями та загальноукраїнськими організаціями.

Також прикладом такої взаємодії є акція «Тут шанують ветеранів», реалізована за підтримки Закарпатської та Волинської ОВА. Захід об'єднав представників ветеранських організацій, влади, бізнесу та громадськості, що свідчить про послідовну міжрегіональну комунікацію Волинської та Закарпатської областей у формуванні культури вдячності й поваги до ветеранів.

За ініціативи ГО «Ветеран ХАБ ОДЕСА» комунікативні заходи з представниками ветеранської спільноти, спрямовані на обмін досвідом і поліпшення взаємодії між громадами різних регіонів. Такі заходи сприяють формуванню мережі взаємопідтримки ветеранів, розвитку співпраці між обласними ініціативами і демонструють перехід від локальних ініціатив до мережевого формату ветеранської політики, заснованого на обміні досвідом і спільних проєктах між регіонами.

При Київській міській державній адміністрації організовано роботу Центру комплексної підтримки учасників бойових дій «Київ мілітарі хаб», де працюють УБД та допомагають ветеранам за принципом «рівний-рівному». В цьому хабі надається первинна психологічна, юридична, консультаційна

допомога, ветеранам. Проводяться медичні обстеження та працюють програми медичної реабілітації.

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

З метою покращення доступності послуг для ветеранів, Мінветеранів запровадило партнерські проекти спільно з ОМС. На базі ЦНАП відкрито «Єдині вікна» для ветеранів, що є осередками, де ветерани та члени їхніх сімей можуть отримувати доступ до максимального переліку послуг та необхідну фахову консультацію. Тобто «Єдине вікно» – це інформаційно-консультаційний сервіс у межах ЦНАП, що запроваджено для ефективного та оперативного опрацювання запитів ветеранів, зокрема і за моделлю життєвих ситуацій. Особливо це актуально у громадах із понад 5 тис. жителів. «Єдине вікно» є найбільш ефективним у разі великої кількості звернень ветеранів, коли є можливість спрямувати «профільних» адміністраторів по роботі з ветеранами.

Ефективним інструментом для роботи «Єдиного вікна» є використання «чекліста». Але кожний ОМС / ЦНАП може напрацювати свою модель організації обслуговування ветеранів війни, виходячи з можливостей громади, кількості та потреб ветеранів тощо. Водночас, така модель не повинна мати стандарти нижчі за визначені на законодавчому рівні.

Загалом ЦНАП є первинною точкою доступу до більшості публічних (в т.ч. адміністративних послуг) у т. ч. для ветеранів війни, а також має найбільш розвинуту мережу точок доступу до послуг. Тож важливо забезпечити належну взаємодію між СНАП та ЦНАП з метою максимальної інтеграції відповідних послуг у ЦНАП.

Ураховуючи розгалуженість та кількість ЦНАП, відповідні ЦОВВ мають можливість отримувати зворотній зв'язок щодо якості надання тієї чи іншої послуги.

Рішення про запровадження ветеранських послуг у ЦНАП приймається ОМС. Водночас, важливим є сприяння СНАП в інтеграції відповідних послуг у ЦНАП. Для запровадження єдиного комплексного підходу в ЦНАП щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам їхніх сімей та підвищенню якості їх надання, Мінветеранів розробило та впровадило методичні рекомендації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [34].

Крім наявності платформ «Єдиного вікна» (у ЦНАП різних регіонів вони можуть називатися по-різному, наприклад, «Я-ветеран», «Ветеран» тощо, але мають аналогічні функції та завдання) для роботи з ветеранами війни, в більшості випадків, визначаються адміністратори з-поміж працівників ЦНАП. Вони проходять додаткові тренінги та навчання щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей, а також щодо особливостей у роботі з цією категорією громадян.

З урахуванням територіальних особливостей громад їхні ЦНАП мають різні моделі організації надання публічних послуг. Це може бути основний офіс або територіальний підрозділом ЦНАП, віддалене робоче місце, «мобільний ЦНАП», «виїзний адміністратор». Вибір ефективної моделі дає можливість створити комфортні умови для роботи ЦНАП та інклюзивні умови для військових і ветеранів війни. Запровадження електронних черг, мобільних кейсів, місць самообслуговування, надання додаткових супутніх послуг – все це створює можливості для ветеранів війни, які живуть у віддалених сільських місцевостях або мають інклюзивні потреби, отримати послуги відповідно до законодавства.

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

- належний перелік адміністративних послуг, інтегрованих у ЦНАП, що залежить від ОМС, від ЦОВВ, що виступають СНАП та часто мають відомчі інтереси);
- достатня кількість персоналу у ЦНАП для належного обслуговування

жителів громади, у т. ч. ветеранів війни;

- інклюзивна інфраструктура у ЦНАП та залежно від потреб, розвинута мережа територіальних підрозділів, віддалених робочих місць, а також додаткових сервісів, наприклад, «Мобільний адміністратор»;

- у разі наявності великої кількості ветеранів у ЦНАП громад можуть створюватися «ветеранські простори» з певною кількістю робочих місць та визначатися працівники, які спеціалізуються на обслуговуванні ветеранів. У громадах, де не велика кількість ветеранів війни та/або не достатньо персоналу, усі працівники ЦНАП можуть бути універсально підготовлені для надання адміністративних послуг ветеранам війни, у т. ч. у територіальних підрозділів та на віддалених робочих місцях.

Дослідження упровадження ветеранської політики на рівні громад, зокрема розвитку інклюзивного середовища на прикладі Дніпропетровської області, має важливе наукове та практичне значення. Це зумовлено тим, що потреби та виклики, з якими стикаються ветерани війни, суттєво варіюються залежно від регіональних, культурних, соціально-економічних і демографічних особливостей. Аналіз підходів, які застосовуються у Дніпропетровській області для реагування на ці виклики, дає змогу глибше зрозуміти специфіку регіональних потреб ветеранів війни та визначити найбільш затребувані механізми їх підтримки.

Окрім цього, аналіз реалізації заходів щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни на регіональному рівні дозволяє визначити відповідність наявних ініціатив реальним потребам ветеранів війни, а також виявити успішні управлінські практики та інструменти, які можуть бути адаптовані та використані в інших регіонах України. Водночас таке дослідження сприяє ідентифікації проблемних зон та прогалин у системі надання послуг, що підкреслює необхідність подальшого вдосконалення політики та оптимізації розподілу ресурсів.

Загалом на Дніпропетровщині працює 7 зареєстрованих хабів / центрів для ветеранів війни. Серед них найбільший «Я Ветеран», розташований у м. Кривий

Ріг і який пропонує різні послуги для ветеранів війни, членів їхніх сімей та родин загиблих. У м. Самар діє окремий ветеранський хаб «Територія можливостей». У центрі ветерани можуть отримати психологічну підтримку, пройти навчальні курси, здобути допомогу з працевлаштування, скористатися соціальним супроводом та юридичними консультаціями. У приміщенні облаштовані кімната відпочинку, коворкінг та дитяча зона. Також подібні простори працюють у Магдалинівській, Перещепинській, Піщанській громадах.

У м. Павлоград відкрито «Легіон Хаб», який має іншу компетенцію. Це простір, де ветерани можуть зустрітися з побратимами, отримуючи підтримку. Хаб створено спільними зусиллями Третьої штурмової бригади та Павлоградської районної військової адміністрації. У хабі облаштовано простір для відпочинку, зал для зустрічей і спілкування, кабінет для роботи з психологом та зону для занять спортом.

Для ветеранів війни Павлоградської громади діє програма «Компас Героя». Це комплексна програма підтримки, до якої увійшли:

- психологічне консультування;
- арт-терапія та групова робота;
- психоосвіта та юридичні консультації;
- 7-денний очний ретрит у Карпатах;
- подальші 10 тижнів онлайн-підтримки із вправами на емоційну стійкість та обміном ресурсами.

Також у м. Павлограді започатковано проєкт «Індивідуальний медичний супровід членів родин загиблих Захисників та Захисниць України завдяки впровадженню електронної картки медичного обслуговування», який розроблено завдяки співпраці Павлоградської міської ради та лікарні інтенсивного лікування започаткувала. Метою проєкту є забезпечення індивідуального і комплексного медичного супроводу членів родин загиблих Захисників та Захисниць України завдяки впровадженню персональної електронної картки обслуговування у Центрі первинної медико-санітарної

допомоги Павлограда та у Павлоградській лікарні інтенсивного лікування. Проєкт підвищенню доступності, якості та безперервності медичної допомоги.

Актуальними залишаються питання щодо підвищення економічної активності ветеранів та членів їхніх сімей та професійна зайнятість, організація професійного навчання. Серед них: видача ваучерів на навчання; підвищення професійної кваліфікації коштом держави; компенсаційні виплат для роботодавців за працевлаштування УБД; грантові програми підтримки бізнесу. Завдяки подібним програмам у ветеранів війни є можливість отримати фінансову допомогу для власної справи. У вересні 2025 р. служба зайнятості погодила надання 51 гранту ветеранам та членам їхніх родин Дніпропетровської області.

У м. Дніпро існують простори підтримки для ветеранів війни з Донецької і Луганської областей. Подібні ініціативи запроваджено також у Полтавській і Рівненській областях за підтримки організації Товариства Червоного Хреста України. Простори облаштовано з урахуванням інклюзивних стандартів, із мережею Інтернет та забезпечені технікою. Ця ініціатива є прикладом співпраці ЦОВВ, представлених Міністерством охорони здоров'я (Сіверськодонецька міська багатопрофільна лікарня у м. Українка Київської області), Міністерством у справах ветеранів України, та благодійних організацій (БФ «Повернись живим»). Також у Дніпровській громаді активно впроваджується проєкт «Рух без бар'єрів», спрямований на створення безбар'єрної інфраструктури шляхом реконструкції центральних маршрутів із низько підлоговим транспортом, інклюзивними платформами та зручним покриттям, що робить місто доступнішим, у тому числі для ветеранів війни з інвалідністю. Але, зрозуміло, що інклюзивність пов'язана не тільки із зручностями у пересуванні містом. Розвиток інклюзивного середовища – це забезпечення доступності та поваги до різних потреб та можливостей ветеранів війни.

Щодо цифрових платформ, у м. Дніпро планується розробити мобільний додаток для ветеранів війни, який у критичних станах здоров'я автоматично викликатиме «швидку допомогу». Застосунок має працювати на Android та iOS, а також інтегруватися з розумними годинниками та Samsung Health API. Додаток

відтворюватиме основні показники здоров'я – тиск, пульс, рівень кисню в крові – та реагуватиме на критичні зміни. У разі загрози система спочатку сповіщатиме ветерана, потім опікуна, а далі – call-центр. Окрім цього, додаток матиме функції реєстрації користувачів, налаштування профілю, створення історії подій і push-повідомлень.

Більш детально зупинимося на розвитку інклюзивного середовища у Криворізькому районі. Загалом у Криворізькому районі у 2025 р. зареєстровано 270 ветеранів війни, у тому числі – 6 ветеранок війни.

Як зазначено на рис. 2.2. та у додатку Б найбільша кількість запитів у 2025 р. від ветеранів війни, зареєстрованих у Криворізькому районі, стосується інформування / консультування щодо сприяння організаційному вирішенню питань надання правової, соціальної, психологічної допомоги (213 запит). Далі відображені запити щодо супроводу в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності, зокрема під час надання допомоги в оформленні документів (134 запити). І на третьому місці знаходяться запити стосовно публічних (електронних публічних) соціальних, медичних, реабілітаційних, освітніх та інших заходів з підтримки (105 запитів).

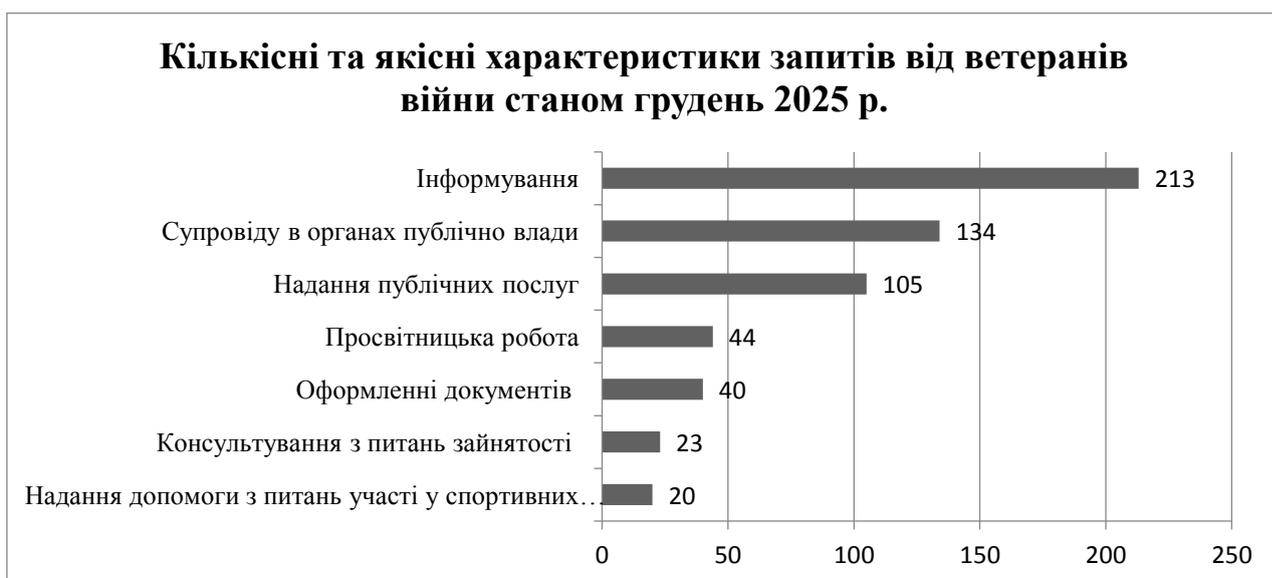


Рис. 2.2. Кількісні та якісні характеристики запитів від ветеранів війни станом грудень 2025 р.

Джерело: побудовано автором

Загалом аналіз запитів від ветеранів війни свідчить про низький рівень їхньої поінформованості щодо послуг, пільг, різних видів допомоги, які вони можуть отримати від держави, або фрагментарністю цієї інформації. Також можливі проблеми зі складністю процедур їх отримання. Але ж саме доступність є однією зі складових інклюзивного середовища для ветеранів війни.

У громадах Криворізького району активно запроваджують посаду фахівця із супроводу ветерана. На сьогодні створено 26 вакансії у 14 територіальних громадах. Уже працюють 15 фахівців, серед основних обов'язків яких є: інформаційна підтримка з прав і пільг; допомога у питаннях житла, медицини, освіти, працевлаштування; кризова психологічна підтримка. Із них 2 особи мають статус УБД та 1 особа має статус особи з інвалідністю внаслідок війни. На нашу думку, така кількість ветеранів війни, які працюють на посадах фахівців із супроводу ветеранів, є досить низькою, особливо враховуючи формат «рівний-рівному».

Причинами низького рівня залученості ветеранів війни до зазначених професій, у цілому в Україні, можуть бути такі:

- Стан фізичного та психологічного здоров'я частини ветеранів війни. Наслідки бойових дій, зокрема травми, інвалідність або посттравматичні стресові розлади, потребують тривалого періоду реабілітації та адаптації, що знижує готовність або можливість ветеранів до роботи в емоційно складній сфері соціального супроводу. Відсутність гнучких умов праці та адаптованих робочих місць у структурах публічного сектору додатково обмежує їх залучення.

- Мотивація ветеранів до роботи у сфері соціального супроводу може бути пов'язана з об'єктивними характеристиками цієї діяльності. Низький рівень оплати праці, високий рівень емоційного навантаження, значна відповідальність та ризик професійного вигорання знижують привабливість відповідних посад, особливо для осіб, які вже зазнали значних психологічних навантажень під час військової служби.

- Обмежений доступ ветеранів війни до відповідної професійної підготовки та перекваліфікації. Система післявоєнної адаптації переважно

орієнтована на загальні програми працевлаштування, тоді як спеціалізовані освітні траєкторії, спрямовані на підготовку ветеранів до роботи в системі соціального захисту та публічного адміністрування, залишаються недостатньо розвиненими. Відсутність чітко визначених механізмів зарахування попереднього військового досвіду до професійних компетентностей ускладнює інтеграцію ветеранів у відповідну сферу діяльності.

- Недостатня інституційна відкритість системи соціального супроводу до працевлаштування ветеранів. Процедури добору кадрів у публічному секторі часто є формалізованими та орієнтованими на наявність спеціалізованої освіти або стажу цивільної роботи, що не враховує специфіку військового досвіду. У результаті ветерани війни опиняються в неконкурентних умовах порівняно з кандидатами, які мають класичний професійний шлях у сфері соціальної роботи.

- Недостатній рівень розвитку політики залучення ветеранів до публічної служби на місцевому рівні. Відсутність цільових програм, менторської підтримки, кадрових резервів та інституційного супроводу ветеранів у процесі працевлаштування призводить до того, що їх потенціал як носіїв унікального досвіду взаємодії з ветеранською спільнотою залишається нереалізованим.

Але, не зважаючи на перелічені проблеми щодо працевлаштування ветеранів війни у систему супроводу, підтримки, соціальної роботи, на сьогодні існують можливості, пропозиції, програми від держави, ГО, міжнародних організацій щодо професійного навчання ветеранів війни.

Якщо говорити про Дніпропетровський регіон, в Університеті митної справи та фінансів створено Центр ветеранського розвитку, у якому ветерани війни мають можливість брати участь у профорієнтаційній роботі, за допомогою фахівців здійснювати індивідуальний професійний розвиток через професійне навчання відповідно до сертифікованих освітніх програм.

Отже спроможність територіальної громади щодо розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни доцільно розглядати як динамічний процес, який потребує постійного моніторингу, оцінювання результатів і коригування управлінських рішень. Лише за умови системного підходу, поєднання

інституційних ресурсів і активної участі самих ветеранів громада здатна забезпечити сталість інклюзивних практик та їх відповідність реальним потребам цільової групи.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

3.1 Використання підходу «рівний-рівному» у розвитку інклюзивного середовища

Формування інклюзивного середовища для ветеранів війни потребує застосування таких управлінських підходів, які враховують не лише формальні потреби цільової групи, а й її соціально-психологічні особливості. У цьому контексті особливої ваги набуває підхід «рівний-рівному», що передбачає взаємодію між ветеранами на засадах рівності, спільного досвіду та взаємної довіри.

В умовах військового стану підхід «рівний-рівному» став актуальним в Україні: спільний досвід традиційно є джерелом довіри та емпатії для ветеранів війни. Братерство, яке формується під час військової служби, залишається консолідаційною силою і після неї, воно може об'єднувати досвід пережитої травми. Проте популярність підходу не дорівнює його зрілості.

У світовій практиці інтервенції із застосуванням підходу «рівний-рівному» використовуються як форма взаємної підтримки для подолання життєвих труднощів. Термін не має уніфікованого визначення, але суттєвою характеристикою ІРР є спільний досвід учасників, що слугує джерелом довіри й емпатії. ІРР застосовуються у різних соціальних та медичних контекстах. Найбільш системно модель «рівний-рівному» впроваджена у сфері психічного здоров'я. Саме тут вона продемонструвала найбільшу користь для ветеранської спільноти – в рамках допомоги ветеранам з посттравматичним стресовим розладом, залежностями та іншими психосоціальними проблемами.

Також підходи «рівний-рівному» набувають дедалі більшого поширення у сфері збереження прав і незалежного життя ветеранів війни з інвалідністю. Це

сприяє покращенню здоров'я, соціальної участі та якості життя шляхом залучення людей з власним досвідом відновлення. Приклади таких інтервенцій включають: менторські програми в реабілітаційних центрах для розвитку навичок самообслуговування; підтримку в громаді під час повернення до праці чи навчання, створення мереж навігаторів – фахівців «рівний-рівному», які допомагають ветеранам війни з інвалідністю орієнтуватися в системі послуг.

IPR суттєво варіативні за цілями, дизайном, ступенем формалізації та функціоналом фахівців, які їх проводять. Частина з них інтегрована в наявні системи медичних і соціальних послуг, інші реалізуються як окремі ініціативи ГО. Щодо послуг IPR, вони визначається цілями програм та очікуваними результатами. Один із запропонованих у науковій літературі підходів поділяє послуги на:

- інформаційні (надання порад, навчання, обмін досвідом),
- емоційні (емпатія, підтримка, увага до потреб),
- рольове моделювання (приклад успішної адаптації, зміна уявлень про інвалідність) [59].

Подібна гнучкість робить IPR адаптивними до локальних умов, але водночас значно ускладнює стандартизацію та міжпрограмне порівняння.

Методологія, запропонована у наукових дослідженнях, виокремлює чотири ключові характеристики фахівців «рівний-рівному» в сфері здоров'я:

- спільність досвіду чи життєвих обставин із цільовою групою;
- додана цінність інтервенції завдяки статусу «рівного» (більша довіра до надавача послуг);
- відсутність формальної медичної чи психологічної освіти;
- цілеспрямована діяльність за стандартизованими протоколами [59].

Таким чином, підхід «рівний-рівному» поєднує компонент пережитого досвіду з елементами програмної інтервенції. При цьому ролі фахівців «рівний-рівному» можуть суттєво різнитися – від «приятельської» підтримки до фасилітації чи кейс-менеджменту. Їхній статус також варіюється: від штатного працівника до зовнішнього консультанта або волонтера.

Пропонуємо зосередитися на окремих прикладах програм для ветеранів війни, які мають системний характер (наприклад, інтегровані в державні сервіси) на прикладі країн світу

США – країна з високим рівнем інтеграції ІРР у систему охорони здоров'я та послуги для ветеранів. У 2007 році підтримка «рівний-рівному» була визнана на федеральному рівні як доказова практика у сфері психічного здоров'я та подолання залежностей. Було дозволено включати ці послуги до Medicaid – програми медичного страхування для вразливих груп населення. Наразі доступ до таких послуг забезпечують 48 штатів і територій США.

На федеральному рівні визначено, що послуги «рівний-рівному» мають надаватися кваліфікованими фахівцями з особистим досвідом подолання психічних розладів та/або залежностей. Для включення послуг до Medicaid необхідно дотримуватися таких умов:

- Супервізія: повинна проводитися професіоналом у сфері психічного здоров'я. Обсяг і формат супервізії визначає кожен штат окремо.

- Координація допомоги: підтримка «рівний-рівному» має бути частиною індивідуального плану допомоги, який створюється за участі самого пацієнта з урахуванням його потреб і цілей.

- Навчання та сертифікація: є обов'язковими, однак конкретні вимоги (зміст, тривалість, формат) визначаються на рівні штатів. Окрім первинної сертифікації, передбачено подальший безперервний професійний розвиток [53].

Порівняльний аналіз програм підготовки фахівців «рівний-рівному» у різних штатах показує їхню варіативність за змістом, тривалістю та вимогами до кандидатів і тренерів [53].

У 2023 році Адміністрація у справах психічного здоров'я та подолання залежностей (SAMHSA) розробила Національні модельні стандарти сертифікації фахівців «рівний-рівному» [57]. Хоча вони не є обов'язковими, штати можуть використовувати їх як орієнтир для уніфікації практик. Стандарти рекомендують навчання тривалістю 40–60 годин і практику (оплачувану та/або волонтерську) до 120 годин.

У США у сфері допомоги ветеранам війни підтримка «рівний-рівному» реалізована як окрема професія – peer specialist або peer support technician – у межах Адміністрації у справах здоров'я ветеранів (VHA). Фахівці «рівний-рівному» є штатними працівниками державної системи й інтегровані в низку програм, зокрема: стаціонарне лікування психічних розладів; амбулаторні центри психічного здоров'я; центри психосоціальної реабілітації; програми подолання залежностей; програми реабілітації в стаціонарі для людей із психічними розладами; послуги професійної реабілітації; інтегровані команди первинної допомоги; програми правової підтримки; програми допомоги бездомним людям; кризова лінія підтримки для ветеранів.

У системі VHA працює приблизно 1 400 фахівців «рівний-рівному». Вони є членами мультидисциплінарних команд, які надають послуги у згаданих сферах [62]. Такий статус дозволяє вирішувати деякі бар'єри у впровадженні IPR, забезпечуючи: роботу в команді задля досягнення спільних цілей; звітування в єдиній системі; офіційні трудові права.

VHA має численні настанови щодо фахівців «рівний-рівному» в галузі психічного здоров'я та психосоціальної реабілітації. Водночас одна з ключових засад – гнучкість: роль фахівця не є повністю стандартизованою й адаптується до специфіки послуги та потреб команди. До включення фахівця в команду мають бути визначені: мета залучення; профіль та кваліфікація; посадові обов'язки; потреби в навчанні та супервізії; межі професійної ролі; політики конфіденційності; підходи до розкриття особистого досвіду [55].

Фахівці «рівний-рівному» повинні мати сертифікацію від навчальної програми одного зі штатів або пройти спеціалізовану підготовку від VHA. Також вони зобов'язані щорічно проходити щонайменше навчання у межах безперервного професійного розвитку [63].

Крім обов'язкового навчання, рекомендується додаткова підготовка у мультидисциплінарній команді. Наприклад, команда може проводити для фахівців «рівний-рівному» тренінги щодо вимог документообігу; реагування на кризу у ветерана; ознайомлення з політиками VHA; поведінки у надзвичайних

ситуаціях. На етапі входження до команди фахівцеві можуть бути надані можливості слідування (shadowing), щоб спостерігати за роботою інших спеціалістів [55].

У системі первинної допомоги VHA впроваджено модель пацієнтоорієнтованих команд (Patient-Aligned Care Team, PACT). Команду очолює лікар первинної допомоги, який координує весь спектр медичної допомоги ветерану, в тому числі співпрацю зі спеціалістами вузького профілю. З 2014 року до PACT почали залучати фахівців «рівний-рівному», що стало значним зрушенням у використанні IPP – від вузької психологічної допомоги до ширшого менторства у сфері змін поведінки ветеранів у питаннях здоров'я [46].

Практика IPP у ФРМ в межах VHA є менш уніфікованою, ніж у сфері психічного здоров'я. Директива VHA щодо надання ветеранам послуг ФРМ не включає фахівців «рівний-рівному» до рекомендованого складу МРК, але заохочує консультації з групами взаємопідтримки. Специфічні правила для таких груп не встановлені. Водночас спільні клінічні настанови Департаменту у справах ветеранів та Департаменту оборони США щодо реабілітації після ампутації кінцівки допускають залучення тренуваних фахівців «рівний-рівному» до команди допомоги (Amputation Care Team). Настанови рекомендують використовувати IPP як компонент реабілітації для покращення психосоціального стану пацієнта. Ці рекомендації мають обмежену доказову базу і базуються на одному РКД, в межах якого порівнювали ефективність програми VETPALS (Vet's Promoting Amputee Life Skills) (навчання навичкам самообслуговування за участі фахівця-медика та ветерана з ампутацією) з традиційним навчанням медичними фахівцями без елемента «рівний-рівному». У результаті учасники групи VETPALS мали кращі психосоціальні показники та якість життя, хоча їхнє фізичне функціонування не відрізнялось статистично.

Настанови також підтримують рекомендації Міжнародної комісії з акредитації реабілітаційних закладів (CARF International), щоб фахівець «рівний-рівному» мав подібний до пацієнта вік, стать і тип ампутації. Перше знайомство

з пацієнтом бажано проводити особисто, а далі можлива дистанційна форма взаємодії.

У невеликих реабілітаційних центрах або сільських місцевостях впровадження IPP має бути зваженим через обмежені ресурси. Попри те що IPP можуть бути економними, вони все одно потребують організаційних інвестицій. Окремо підтримується інтеграція групової підтримки «рівний-рівному» в поведінкові інтервенції для ветеранів з ампутаціями – поряд з консультаціями, фармакотерапією тощо.

Загалом настанови підкреслюють потребу в подальших дослідженнях щодо оптимальної моделі IPP, навчання фахівців «рівний-рівному», а також впливу інтервенцій на пацієнтів і їхні родини.

З 2001 р. в Канаді діє Operational Stress Injury Social Support (OSISS) - державна програма підтримки за принципом «рівний-рівному» для військовослужбовців, ветеранів та їхніх сімей, які переживають травму від стресу, пов'язаного зі службою. Програму реалізують спільно Департамент національної оборони та Департамент у справах ветеранів Канади. В OSISS працює близько 70 штатних координаторів, які організують діяльність мережі волонтерів – фахівців із досвідом власної травми внаслідок стресу, пов'язаного зі службою. Станом на 2020 рік у програмі налічувалося 127 таких волонтерів.

Координатори та волонтери проходять спеціалізоване навчання. Його проводять клінічні психологи, які надають допомогу ветеранам війни та членам їхніх родин. Крім того, психологи консультують фахівців «рівний-рівному» в процесі їхньої роботи. Серед основних цілей програми:

- зменшення ризику самопошкоджень і бездомності серед ветеранів;
- поліпшення психічного здоров'я та загального добробуту;
- заохочення звернень по медичну допомогу й дотримання плану лікування;
- зниження стигматизації психічних розладів, пов'язаних із військовою службою;
- розширення доступу до послуг;

- полегшення переходу до цивільного життя [46].

Попри понад 20 років реалізації, дані щодо ефективності OSISS є обмеженими. Так, дослідження 2017 року показало, що протягом року близько 20% військовослужбовців Збройних сил Канади зверталися по професійну психологічну допомогу, але лише 1,2% скористалися послугами OSISS – переважно у вигляді доповнення до спеціалізованої медичної підтримки. Більшість користувачів програми відзначили її як «принаймні певною мірою корисну» [49].

У Литві застосування підходу «рівний-рівному» у реабілітації ветеранів війни найефективніше реалізуються неурядовими організаціями, такими як Благодійний фонд Broliai Aitvarai та Литовська асоціація параплегиків. Роль фахівців «рівний-рівному» не завжди є формально описаною, але часто включає емоційну підтримку, наставництво, розвиток навичок самообслуговування та мотивацію до участі в реабілітації. Підбір фахівців здійснюється за принципом подібності життєвого досвіду (тип травми, військовий досвід), що дозволяє встановити довіру. ІРР зазвичай впроваджуються на етапі реабілітації, коли фізична стабільність пацієнта вже відновлена, але залишаються психосоціальні виклики. Інтервенції проводяться особисто, індивідуально чи в малих групах, найчастіше в реабілітаційних або рекреаційних закладах із відповідною інфраструктурою.

У Литві відсутні національні стандарти підготовки чи сертифікації фахівців «рівний-рівному», як і державне регулювання таких ініціатив. Навчання здійснюється на рівні окремих неурядових організацій, різниться за структурою та змістом і часто включає модулі з першої психологічної допомоги, комунікації, етики та попередження вигорання.

Фахівці «рівний-рівному» можуть бути інтегровані до МРК або працювати автономно. Інтеграція забезпечує кращу координацію процесу реабілітації, але і вимагає ретельнішої супервізії.

Оцінка ІРР в Литві є переважно неформальною і часто базується на відгуках учасників. Визнається необхідність запровадження більш

структурованих, доказових інструментів оцінки (з поєднанням кількісних та якісних методів) для кращого розуміння ефективності програм, підвищення довіри до них і сприянню розробці нових ініціатив.

Загалом результати досліджень застосування ІРР, коли цільовою групою є ветерани війни, вказують на такі переваги, як покращення доступу до послуг; розширення соціальної підтримки; зменшення дискримінації; підвищення задоволеності допомогою; залучення важкодоступних груп; активніша участь у лікуванні; вищі показники завершення курсів лікування чи психологічної допомоги [48].

В Україні підхід «рівний-рівному» у сфері психічного здоров'я визнано на законодавчому рівні. [32], де закріплено поняття неформальної допомоги в цій сфері, що ґрунтується на особистому досвіді, громадських ініціативах і принципі «рівний-рівному». Вона доповнює професійну підтримку фахівців і, за потреби, має супроводжуватися супервізією.

Такі послуги визначені формою психосоціальної допомоги. Закон визначає основні завдання програм і груп підтримки «рівний-рівному», зокрема:

- створення безпечного й освітнього середовища для розвитку соціальних зв'язків і відчуття належності до спільноти людей з подібним досвідом;
- надання позитивного прикладу та підтримки;
- запобігання розвитку чи поглибленню психічних розладів;
- посилення психологічної стійкості, мотивації звертатися по допомогу, розвиток впевненості, комунікативних і соціальних навичок.

Крім того, створено матеріали для сприяння застосуванню підходу «рівний-рівному» у психосоціальній допомозі. Наприклад, Мінветеранів у співпраці з проектом Mental Health for Ukraine (МН4U) та Національною психологічною асоціацією розробило рекомендації щодо створення ветеранських груп психосоціальної підтримки. Документ спрямований на розвиток місцевих ініціатив і описує механізми створення груп самопомоги в громадах.

Модель «рівний-рівному» також передбачена у деяких державних стандартах соціальних послуг. Зокрема, у стандарті соціальної послуги консультування передбачено можливість залучення консультантів із досвідом подолання подібних життєвих обставин. Їхня роль включає участь у наданні психологічної підтримки, розвитку соціальних навичок та організації груп самопомоги [29].

Одна з основних проблем застосування моделі «рівний-рівному» в Україні – це забезпеченість фахівцями. Адже міжнародні програми переважно передбачають, що фахівці «рівний-рівному» мають пройти кількарічний шлях інтеграції власного травматичного досвіду, в Україні ж ветерани живуть у стані триваючої війни. Це створює ризики повторної травматизації як для фахівців «рівний-рівному», так і бенефіціарів. Для розв'язання цієї проблеми запроваджується змішаний формат роботи фахівця «рівний-рівному» в парі з фахівцем у наданні конкретної послуги, наприклад, психологом, соціальним працівником.

Також важливими факторами безпечності та результативності ІРР в сфері психічного здоров'я є відбір і чітке визначення функціоналу фахівців «рівний-рівному», а також створення для них умов, ідентичних до тих, у яких працюють інші фахівці, наприклад, психологи.

Окремої уваги потребують невеликі громади. Там учасники й консультанти часто знайомі особисто, що підвищує ймовірність порушення конфіденційності або переходу у дружні стосунки. Це підкреслює важливість внутрішніх правил і етичних кодексів для ІРР.

Також ефективними є змішані моделі, тобто робота фахівців «рівний-рівному» у парі з професіоналом у конкретній галузі (соціальний працівник, психолог) або формати, де взаємодія «рівний-рівному» реалізується у площині комунікації, дозвілля або спільного хобі.

Таким чином, можемо припустити, що на сьогодні безпечнішими та кориснішими можуть бути ІРР, де підхід «рівний-рівному»

інтегрується як доповнення до фахової допомоги або, коли він реалізується у форматах дозвілля та спільнот.

Наступною проблемою, що виникає при залученні фахівця «рівний-рівному», це його посада у штатному розкладі організації. Дуже часто підхід «рівний-рівному» реалізується через одну або кількох осіб, які працюють у доволі вільному форматі, без чіткого виділення у системну функцію. Формальні посади таких фахівців є дуже різними та часто не відповідають їхній фактичній роботі.

Подібна практика свідчить про проблему відсутності формалізованої професії «фахівця рівний-рівному». Через це людей працевлаштовують на випадкові, часто нерелевантні посади, що обмежує їхні можливості, робить невидимим їхній реальний внесок у реабілітаційний процес та ускладнює оцінку їхньої роботи. Частковим рішенням цього може бути сертифікація консультантів «рівний-рівному» та офіційне включення цієї професії до Класифікатора професій.

Ще один виклик у реалізації підходу «рівний-рівному» професіоналами, це – гідна винагорода за свою роботу. Часто застосовується практика залучення на безоплатній основі.

Основним джерелом фінансування ІРР, наприклад у реабілітації, залишаються донорські чи благодійні кошти. Це створює ризики для сталості програм, а для самих фахівців – непередбачуваність зайнятості та доходів. Наприклад, згорання фінансування роботи фахівців «рівний-рівному» у деяких організаціях сталося після скорочення допомоги Україні з боку Уряду США.

Коли ж фахівців офіційно працевлаштовують до штату державних чи комунальних закладів, ідеться переважно про мінімальні заробітні плати. Така оплата обмежує якість і мотивацію фахівців, що позначається на ефективності програм.

Донорське фінансування має й інший побічний ефект. Якщо програму реалізує зовнішня ГО за кошти донора, менеджмент державного або

комунального закладу не завжди усвідомлює її цінність. У результаті такі програми можуть сприйматися як тимчасове або другорядне рішення, що ставить під сумнів їхню довгострокову реалізацію. Можливим вирішенням питання щодо оплати праці фахівців «рівний-рівному» може стати модель закупівлі цих послуг відповідним закладом у спеціалізованих ГО. Це дозволило б формувати більш чіткі вимоги та стандарти до якості послуг, а також підвищувало б зацікавленість самих закладів у розвитку програм.

Суттєвим викликом також є недостатня увага до запобігання вигоранню та вторинній травматизації серед фахівців «рівний-рівному». Лише окремі програми, забезпечують своїм фахівцям доступ до системної супервізії, інтервізії чи індивідуальної терапії. У більшості випадків така підтримка обмежена або взагалі відсутня, а самі фахівці не завжди усвідомлюють її необхідність.

Отже подальший розвиток IPP вимагатиме системних змін: переходу на стабільні механізми фінансування, впровадження стандартів супервізії та профілактики вигорання, чіткого розмежування професійних і особистих меж у взаємодії з бенефіціарами, а також інтеграції IPP у громади для забезпечення безперервності підтримки. Без цих кроків програми залишатимуться суттєво варіативними за якістю, а їхній потенціал для підвищення ефективності реабілітаційних послуг – недостатньо реалізованим.

3.2 Оцінка потреб ветеранів війни як основа для управлінських рішень.

Питання підготовки середовища та громади до повернення тих військових, які отримали статус ветерана війни, є досить складним процесом. Непорозуміння між ветеранами й цивільними може призвести до так званого «військово-цивільного розриву» [6]. Для того, аби краще зрозуміти як правильно формувати інклюзивне середовище для ветеранів війни та працювати для звуження військово-цивільного розриву, громаді слід перш за все врахувати та розібратися в тому, який існує спектр потреб людей з військовим досвідом. Ветерани, крім

базових потреб, можуть мати додаткові потреби через участь у бойових діях, які негативно впливають на фізичне та ментальне здоров'я. Згідно з дослідженням навчально-аналітичного відділу УВФ Міністерства ветеранів до потреб слід зарахувати медичну, юридичну, матеріальну, інформаційну та освітню. У нашому дослідженні ці потреби розкриті у першому розділі.

Упродовж грудня 2025 р. УВФ Міністерства ветеранів було проведено дослідження «Портрет ветерана 2025» [26], що складалося з двох частин: основна частина – опитування ветеранів війни. В опитуванні взяли участь 240 респондентів та респонденток методом особистого формалізованого інтерв'ю (face-to-face). Друга частина – шоста хвиля дослідження, яке проводиться щорічно, починаючи з 2022 р. Вибірка складала 1000 респондентів, репрезентативна за віком, статтю та географією. Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю протягом вересня 2025 р.

Наведемо результати дослідження.

Щодо питання ставлення до ветеранів, згідно з результатами дослідження 60% опитаних ветеранів війни вважають, що суспільство сьогодні поважає ветеранів. Протилежної думки дотримуються 36% респондентів. Вище оцінювали повагу до ветеранів опитані з прикордонних регіонів, молодші опитані (21-35 років), жінки-ветеранки.

Серед цивільного населення загалом ветерани залишаються групою з високим рівнем поваги: 77% українців впевнені, що суспільство поважає ветеранів. Зокрема про повагу до жінок-ветеранок зазначають 81%. Якщо говорити про повагу до ветеранів війни в динаміці, то цей рівень не суттєво змінився протягом останніх чотирьох хвиль дослідження. Однак, можемо спостерігати спад рівня поваги порівняно з першим роком повномасштабної війни в Україні.

Рівень довіри населення до військових, як і у дослідженнях минулих років, тримається на дуже високому рівні, особливо до тих, хто зараз воює – 96% населення повністю або скоріше довіряють теперішнім військовим. 92% опитаних довіряють ветеранам нинішньої війни та 87% - ветеранам АТО, які

воювали у 2014-2021 роках. Військовим ЗСУ, що служать у тилу, довіряють 81% опитаних. Високий рівень довіри зберігається в усіх соціальних групах. Втім, є й контраст: лише третина українців довіряє працівникам ТЦК – як військовим, так і цивільним, майже дві третини їм не довіряють. Це свідчить про розрив між образом солдата на фронті й образом системи, яка має забезпечувати мобілізацію та облік.

Щодо виявлення відчуття наближеності населення до ветеранів війни, безпосередньо ветерани та військових ЗСУ отримали найвищий бал прийняття. Понад 78% респондентів готові прийняти ветерана або військового у найближчі соціальні кола (як родину або близьких друзів).

Водночас самі ветерани оцінюють ситуацію стриманіше: 60% вважають, що суспільство сьогодні поважає ветеранів, тоді як 36% дотримуються протилежної думки. Дослідники зазначають, що між суспільним образом ветеранів і їхнім власним відчуттям існує певний розрив, однак він має природний характер і не створює конфлікту.

Дослідження також показує, що образ ветерана в Україні значною мірою формується через особистий досвід: 64% українців мають ветеранів серед членів родини або близьких друзів.

Якщо говорити про образ ветеранів війни у медіа, то порівняно з минулим роком його сприймають дещо більш реалістичним та позитивним, також більш позитивним сприймають образ в медіа жінок-ветеранок: 72% опитаних зазначили, що образ ветеранів в українських ЗМІ є переважно позитивним, а 78% вважають позитивним образ у ЗМІ жінок-ветеранок.

Щодо думки ветеранів війни, то 58% ветеранів вважають, що суспільство недостатньо поінформоване про їхні потреби та виклики цивільного життя, тоді як серед цивільного населення 60% респондентів оцінили власну поінформованість як достатню.

Крім того проблема нерозуміння суспільства ветеранів війни знаходиться в трійці найбільш ймовірних негативних явищ, які можуть виникнути у житті

ветеранів війни. Вони оцінили його ймовірність у 75%, після психоемоційної нестабільності (85%) та алкогольної чи наркотичної залежностей (79%).

Серед інших негативних явищ, які, на думку ветеранів, можуть з високою ймовірністю виникнути у їхньому житті після повернення з війни можливі проблеми з фізичним здоров'ям та труднощі з отриманням медичної допомоги (74%), відсутність роботи (73%), відсутність інклюзивного простору й адаптованого робочого місця для осіб з інвалідністю (72%), конфлікти у сім'ї, родині (71%). Про невідповідність військового досвіду для цивільного життя як ймовірного сценарію у майбутньому говорили 60%, про можливі проблеми з оформленням соціальних пільг – 58%, про можливе порушення законів, участь в злочинності – 50%, самогубства – 48% (рис. 3.1).

Дещо подібними є оцінки ступеня ймовірності виникнення таких явищ цивільним населенням загалом. Оцінюючи ймовірність виникнення негативних явищ у житті ветеранів війни, 57% респондентів серед населення України вважають психоемоційну нестабільність ймовірною. Ризики інших психологічних проблем респонденти вважають суттєво менш вірогідними – зловживання алкоголем або наркотиками (31%) та ризик самогубства (10%).

Більш вагомими ризиками респонденти вважають наявність соціальних проблем у суспільстві навкруги ветеранів: 64% опитаних вважають ймовірними хоча б одне з таких явищ, як проблеми з оформленням соціальних пільг, непорозуміння суспільства, відсутність роботи та відсутність інклюзивного простору. Ризик конфліктності ветеранів із суспільством не сприймають як дуже ймовірний, 27% опитаних очікують конфліктів всередині сімей ветеранів, лише 11% опитаних вважають ймовірним порушення законів з боку ветеранів.

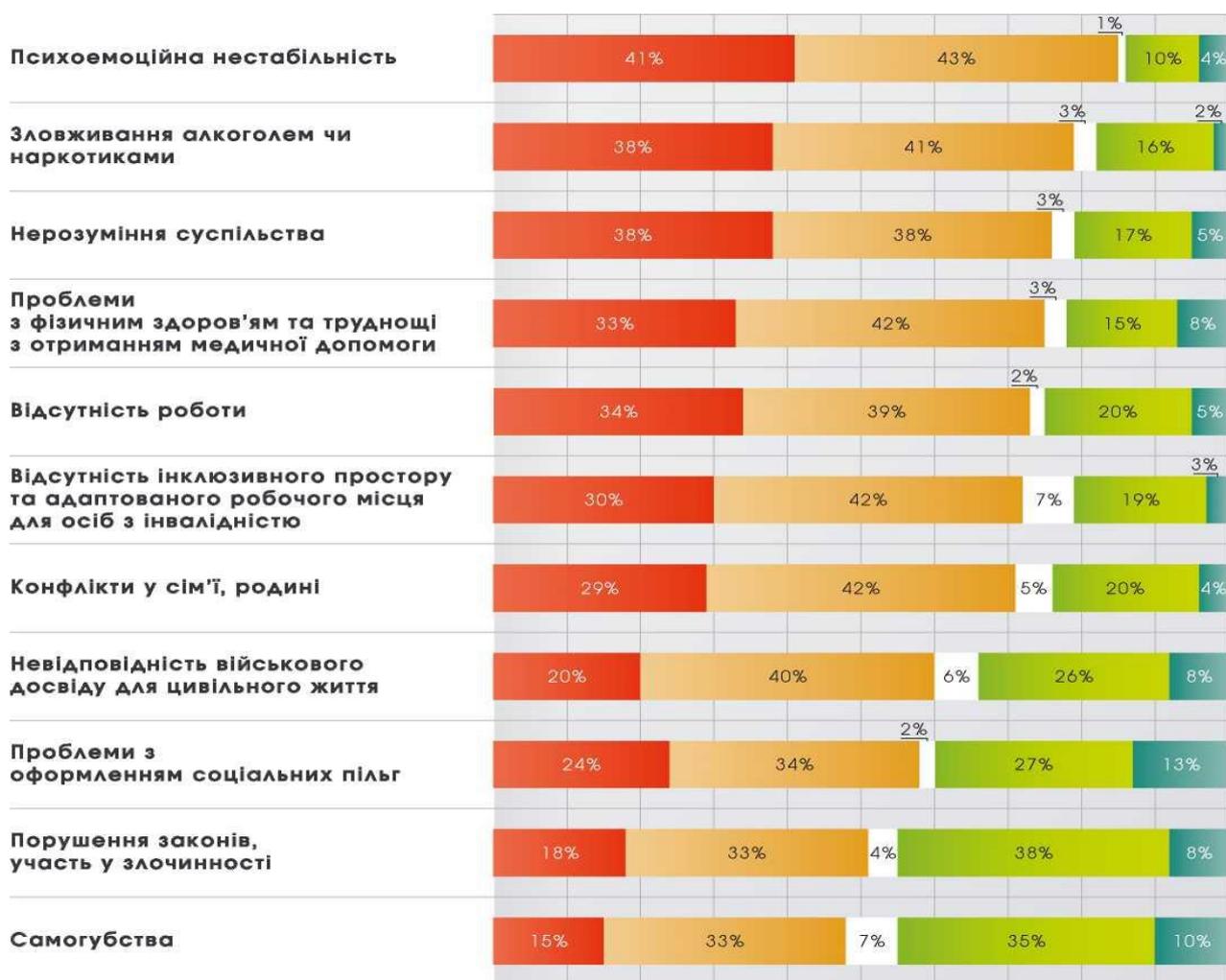


Рис. 3.1. Оцінка ветеранами війни ступеня ймовірності виникнення певних явищ у житті ветеранів після повернення з війни

Джерело: [26]

Отже, враховуючи особливості сприйняття ветеранами війни цивільного середовища, у яке вони повертаються, а також сприйняття громадою ветеранів війни, обидва суб'єкта взаємодії мають бути підготовленими. Йдеться, у тому числі про інклюзивне середовище. Посередником між ветеранами війни і громадою може виступати ветеранський простір не просто як приміщення або будівля, а важливий елемент реалізації концепції ветеранської політики у громаді.

Концепція ветеранських просторів суттєво змінилася у порівнянні з тими, просторами, які створені до початку повномасштабного вторгнення. Були різні моделі, які відображали бачення організаторів на той час і поступово підлаштовувалися під справжні інтереси ветеранів. Деякі простори, центри, хаби

перетворилися в закриті клуби та згодом втратили свою популярність. Інші працювали досить активно, але згодом більш сфокусувалися на роботі з ветеранами у складних життєвих обставинах.

Слід зазначити, що до 2022 р. українські та міжнародні донорські організації не приділяли достатньої уваги розвитку даних просторів, вони створювалися як комунальні підприємства, або були частиною корпоративної соціальної відповідальності великого бізнесу. Основною причиною занепаду ветеранських хабів стали відсутність знань про стратегічний та операційний менеджмент, слабкі команди, нерозуміння потреб ветеранів або спрощене розуміння роботи з ветеранами. І саме головне – неспроможність знайти фінансування.

Варто пам'ятати, що ветеранську спільноту, яка потужно стала розвиватися у 2015 р., намагалися роздробити на частини, використовуючи її у політичних та інших цілях. Приблизно до 2020 р. популярними залишалися лише ті простори, які збирали патріотично налаштовану групу населення.

Сьогодні громади працюють над тим, щоб створені простори відповідали потребам ветеранів, полегшували шлях до отримання необхідних сервісів та послуг.

Враховуючи, що за ініціативою Мінветеранів у громадах впроваджуються посади фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, актуальність створення ветеранських просторів зростає. Зв'язок між цими компонентами не надуманий – якщо з боку держави формується система і є певне бачення роботи з ветеранами, є сподівання, що громади почнуть активніше реагувати і створювати необхідні для цього умови. Подібні простори будуть ставати місцями, де фахівці із супроводу можуть допомагати ветеранам з різними питаннями, організовувати заходи за допомогою ГО та ініціативних громадян.

Для створення самого простору, важливо розробити концепт такого простору. При цьому необхідно враховувати такі фактори.

1. Наявність у громаді ветеранів АТО і ООС зі своїм спектром потреб та очікувань в широкому сенсі розуміння цього слова.

2. У громаду повертаються ветерани війни, які були демобілізовані за станом здоров'я та за іншими причинами після 2022 р.

3. Громада має проявити турботу про сім'ї військовослужбовців, сім'ї загиблих (померлих) воїнів, сім'ї полонених і зниклих безвісти.

4. Громада має підготуватися до повернення основної частини демобілізованих і гідно прийняти своїх героїв.

5. Формування відповідного соціального, інклюзивного середовища в громаді. Громади та українське суспільство в цілому мають перетворити бойовий досвід ветеранів війни в нові сенси розвитку і цілісності людини та держави.

6. Відповідальність за реалізацію ветеранської політики в громаді несуть органи місцевого самоврядування й органи виконавчої влади. Всі інші стейкхолдери – починаючи з місцевих депутатів, інституцій громадянського суспільства до бізнесу несуть більш моральну непряму відповідальність.

7. Регуляція ветеранської політики відповідними Законами України про ветеранів і суміжних категорій, під які підпадають ветерани війни.

8. Шанування живих і збереження пам'яті про полеглих воїнів, що важливо для самих ветеранів війни, членів їхніх родин, для громади та майбутніх поколінь українців.

Таким чином, команди ветеранських просторів можуть створювати власні моделі, спираючись на Стратегію ветеранської політики на період до 2030 року, Стратегію ветеранської політики громади, щоб діяти у спільному напрямку. Але, найбільша активізація ветеранських просторів почнеться з масової демобілізацією військовослужбовців. Саме тоді стане зрозумілим наскільки моделі просторів відповідають реальним інтересам бенефіціарів.

3.3 Чинники розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах

У сучасних умовах громади мають потенціал для розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни. Ми вбачаємо потенціал громад у поєднанні

ресурсів громад, існуючих програм та послуг з активізацією проєктної діяльності у громадах з метою залучення додаткового фінансування. Також актуальним є розвиток ветеранських просторів із залучення фахівців, які працюють у форматі «рівний-рівному».

Здійснивши теоретичний аналіз змістовного наповнення понять «інклюзія», інклюзивне середовище», опис яких подано у розділі 1 нами визначено інституційні суб'єкти і стейкхолдери інклюзивного середовища у громаді. Серед них: безпосередньо громада, громадські організації, бізнес, державні установи. У таблиці наведемо їхні функції [14]

Таблиця 3.1.

Функції суб'єктів інклюзивного середовища

№ з/р	Інституційний суб'єкт / стейкхолдер	Функція інституційного суб'єкта	Функція стейкхолдера
1.	Громада	<ul style="list-style-type: none"> - володіє організаційною та управлінською спроможністю (ОМС, комунальні установи, ОСН); - формує та реалізує локальні політики інклюзії (доступність, соціальні послуги, освіта, культура); - ініціює та впроваджує проєкти з універсального дизайну та безбар'єрності; - забезпечує інституційне закріплення інклюзивних практик через стратегії розвитку, програми, бюджети. 	<ul style="list-style-type: none"> - має прямий інтерес у створенні безпечного та доступного середовища; - репрезентує ветеранів війни та їхні потреби; - зазнає наслідків управлінських рішень у сфері містобудування, транспорту, соціальної інфраструктури; - здійснює суспільний контроль і адвокацію інклюзивних рішень
2.	Громадські організації	<ul style="list-style-type: none"> - представляють інтереси ветеранів війни; - беруть участь у формуванні нормативно-правових актів через консультації, адвокацію та громадську експертизу; - впроваджують інноваційні соціальні практики, які згодом можуть бути інституціоналізовані державою; - забезпечують сталість інклюзивних ініціатив завдяки довгостроковим програмам та міжнародному партнерству. 	<ul style="list-style-type: none"> - є зацікавленою стороною, оскільки безпосередньо працюють з ветеранами війни; - впливають на прийняття рішень на місцевому, регіональному та національному рівнях; - здійснюють моніторинг і оцінювання доступності середовища (фізичної, цифрової, освітньої, соціальної); - формують суспільний запит на інклюзію через просвітницьку діяльність і зміну суспільних установок.

Продовження таблиці 3.1

3.	Бізнес	<ul style="list-style-type: none"> - формує корпоративні політики рівності, різноманіття та недискримінації; - забезпечує інклюзивні умови праці, зокрема адаптацію робочих місць, гнучкі форми зайнятості, доступність корпоративної інфраструктури; - впроваджує принципи універсального дизайну у виробництві товарів і наданні послуг; - здійснює інвестиції в соціальні та інклюзивні проекти через корпоративну соціальну відповідальність або ESG-стратегії. 	<ul style="list-style-type: none"> - зацікавлена сторона, оскільки інклюзивне середовище сприяє розширенню ринку праці та споживчої бази; - партнер держави та громадських організацій у реалізації інклюзивних програм; - учасник діалогу щодо формування стандартів доступності та соціальної відповідальності; - суб'єкт, який зазнає як репутаційних вигод, так і ризиків у разі ігнорування принципів інклюзії.
4.	Державні установи	<ul style="list-style-type: none"> - формують та впроваджують державні стратегії, програми і політики у сфері інклюзії; - розробляють нормативно-правову базу щодо доступності, недискримінації та соціального захисту; - забезпечують інституційну координацію між різними секторами (освіта, охорона здоров'я, соціальна сфера, зайнятість, містобудування); - фінансують та адмініструють інклюзивні послуги; - здійснюють контроль і нагляд за дотриманням стандартів інклюзивності 	<ul style="list-style-type: none"> - ключові зацікавлені сторони, відповідальні за соціальну згуртованість і сталий розвиток; - посередники між інтересами ветеранів війни, бізнесу та громадських організацій; - партнери у реалізації спільних проектів; - суб'єкти, які формують механізми участі громадськості у процесах ухвалення рішень

Джерело: побудовано автором за даними[14]

Ми припускаємо, що функції інституційних суб'єктів і стейкхолдерів у процесі розвитку інклюзивного середовища проявляються не в одновекторній, а у багаторівневій, динамічній та взаємозумовленій двосторонній взаємодії. Саме такий характер взаємодії акцентує значення громади як ключового суб'єкта інноваційної системи та підкреслює необхідність її інтеграції в інноваційні проекти. У сучасних умовах залучення громади до процесів інноваційного розроблення виступає домінантною парадигмою інноваційних досліджень. Інституційні суб'єкти та стейкхолдери реінтеграційного процесу вже вибудували

співпрацю з громадою на засадах трансдисциплінарного підходу, що передбачає орієнтацію інновацій на потреби бенефіціара.

Участь ОБВ (державного сектору) у якості інституційного суб'єкта і стейкхолдера є також важливою у процесі розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни, оскільки інноваційні рішення мають бути закріплені на нормативно-правовому рівні та забезпечені державним фінансуванням для їх практичної реалізації. Залучення територіальної громади до інноваційних досліджень сприяє легітимації дослідницьких траєкторій і створенню більш соціально прийнятних та стійких інновацій шляхом спрямування наукових досліджень і розробок на задоволення актуальних суспільних потреб.

Для інституційних суб'єктів і стейкхолдерів розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни, які функціонують у зазначених площинах та забезпечують синергетичну взаємодію, важливим є врахування як потенціалу суб'єктів, що надають соціальні послуги ветеранам, так і внутрішнього потенціалу самих ветеранів, що відіграє важливу роль у іншому подальшому цивільному житті.

Вагомим аспектом процесу формування інклюзивного середовища є поєднання та взаємне підсилення функцій інституційних суб'єктів і стейкхолдерів, а також визначення специфіки їхньої взаємодії. У межах дослідження нами виокремлено види взаємодії, що реалізуються під час надання соціальних послуг ветеранам війни в умовах інклюзивного середовища територіальної громади, зокрема: міжвідомчу, міжсекторальну та міжпрофесійну [14].

Міжвідомча взаємодія передбачає співпрацю між Мінветеранів, Мінсоцполітики, МОЗ та іншими ОБВ. Ефективність саме цього рівня взаємодії значною мірою зумовлює стратегію переходу ветерана війни від військової служби до цивільного життя. Мінветеранів виконує координаційну функцію щодо впровадження інституційних реформ у сферах, пов'язаних із забезпеченням прав і потреб ветеранів і військовослужбовців. Важливою складовою цього процесу є функціонування Єдиного державного реєстру

ветеранів, який об'єднує реєстри всіх відомств, залучених до надання послуг ветеранам. Наявність електронного кабінету ветерана дає змогу отримувати необхідні довідки та інформацію, а також користуватися визначеним переліком послуг у цифровому форматі.

У процесі розвитку інклюзивного середовища в територіальних громадах особливої ваги набуває міжсекторальна взаємодія державних і недержавних інституцій. До державних установ належать центри соціальних служб, центри соціально-психологічної допомоги, органи ПФУ, центри зайнятості, департаменти соціального захисту населення. На нашу думку, недержавні інституції, зокрема громадські організації, мають певні переваги порівняно з державними структурами, оскільки здатні оперативніше реагувати на актуальні запити ветеранів. Водночас державні установи, через регламентованість діяльності та необхідність проходження процедур погодження, не завжди мають можливість швидко відповідати на змінні потреби цієї цільової групи. Разом із тим перевагами державних інституцій є їхня інституційна сталість і наявність професійного ресурсу, що справляє суттєвий вплив на розвиток інклюзивного середовища.

Міжпрофесійна взаємодія є важливим видом співпраці у процесі формування інклюзивного середовища для ветеранів війни на рівні громади, оскільки охоплює координацію дій фахівців різного професійного профілю – соціальних працівників, психологів, реабілітологів, медичних працівників, фахівців із супроводу ветеранів війни. Усі зазначені спеціалісти об'єднані спільною метою – надання комплексної допомоги та підтримки ветеранам.

Визначені у дослідженні види взаємодії є ефективними для кожної територіальної громади, адже кожна з них має власні особливості, зумовлені регіональними, територіальними та культурними чинниками. З метою розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни доцільним є також окреслення площин взаємодії інституційних суб'єктів і стейкхолдерів. Нами виокремлено такі площини взаємодії: потенціал суб'єктів інклюзивного середовища;

регулювання процесу надання соціальних послуг ветеранам; інноваційну діяльність; соціальну площину.

За результатами проведеного аналізу можна зробити висновок, що визначені площини взаємодії інституційних суб'єктів і стейкхолдерів реалізуються через відповідні види взаємодії – міжвідомчу, міжсекторальну та міжпрофесійну, що, у свою чергу, створює можливості для окреслення перспектив розвитку інклюзивного середовища в територіальній громаді на засадах синергетичної взаємодії всіх зацікавлених сторін.

За результатами нашого дослідження запропоновано структурно-функціональну схему розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни в територіальних громадах (рис. 3.2.). Вона відображає взаємозв'язок між основними інституційними елементами системи публічного управління та їх функціями, спрямованими на забезпечення соціального включення, адаптації та самореалізації ветеранів війни.

Також у структурно-функціональній схемі зроблено акцент на ресурсних можливостях територіальної громади. Це:

- фінансові можливості, що мають комплексний характер і залежать від здатності поєднувати різні джерела фінансування, стратегічного планування та налагодження партнерської взаємодії. Ефективна фінансова політика на місцевому рівні є передумовою соціальної реінтеграції ветеранів та формування безбар'єрного простору в громадах.

- інфраструктурні можливості визначаються рівнем доступності та адаптованості об'єктів, комплексним просторовим підходом і здатністю до модернізації інфраструктури відповідно до потреб ветеранів. Розвиток безбар'єрної інфраструктури є необхідною умовою соціальної реінтеграції ветеранів та сталого розвитку громад.

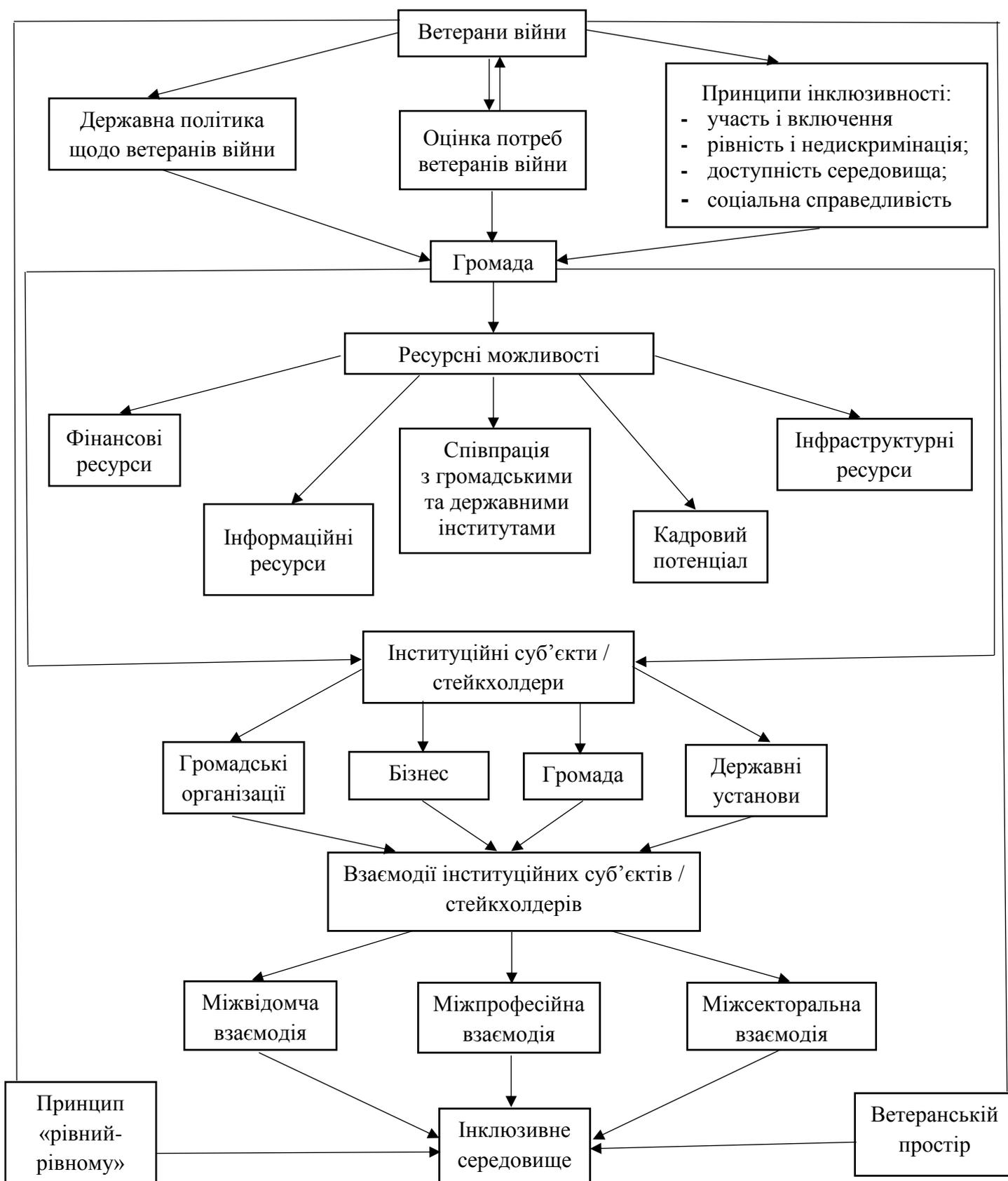


Рис. 3.2. Структурно-функціональна схема розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах

Джерело: побудовано автором

- кадровий потенціал є багатокомпонентним і визначається кількісним та якісним складом фахівців, рівнем їхньої підготовки, міжсекторальною взаємодією та залученням ветеранської спільноти. Посилення кадрової спроможності громад є необхідною умовою забезпечення сталого та ефективного розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни.

- співпраця з державними та громадськими інституціями дозволяє посилити інституційну спроможність громад, забезпечити сталість інклюзивних ініціатив та підвищити рівень соціальної інтеграції ветеранів у місцеве середовище.

- інформаційні ресурси забезпечують доступність інформації, підвищують рівень поінформованості та сприяють ефективній взаємодії між ветеранами й ОМС. Розвиток інклюзивної інформаційної інфраструктури є необхідною умовою забезпечення рівних можливостей та соціальної інтеграції ветеранів у громадах.

Важливим аспектом розвитку інклюзивного середовища у територіальній громаді є ідентифікація змістовних напрямів організації процесу інклюзії ветеранів війни. У ході дослідження обґрунтовано роль інституційних суб'єктів і стейкхолдерів, залучених до реалізації інклюзивної політики, та доведено визначальну роль громади як ключового організатора і координатора процесу інклюзії ветеранів війни.

У схемі передбачено, що ефективність надання соціальних послуг ветеранам війни в умовах інклюзивного середовища значною мірою залежить від налагодження різних видів взаємодії, зокрема міжвідомчої, міжсекторальної та міжпрофесійної, що забезпечує комплексний і системний підхід до задоволення потреб цільової групи.

Окремої уваги потребує необхідність формування адаптивності територіальних громад в умовах російсько-української війни, з огляду на зростання кількості ветеранів, які повертаються до цивільного життя. Це актуалізує потребу у підвищенні готовності громад до реагування на нові соціальні виклики та забезпечення сталого розвитку інклюзивного середовища.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено чинники розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах. Отримані в процесі дослідження результати свідчать про досягнення визначеної мети, вирішення завдань та дозволяють зробити такі висновки.

1. Установлено, що поняття інклюзивного середовища у сучасному науковому дискурсі має міждисциплінарний характер і охоплює соціальні, психологічні, інституційні та управлінські виміри. У контексті публічного управління інклюзивне середовище доцільно розглядати як цілісну соціальну систему, що забезпечує включення ветеранів війни до всіх сфер життєдіяльності громади шляхом усунення фізичних, інформаційних, соціальних та інституційних бар'єрів.

2. Доведено, що ветерани війни є однією з найбільш чисельних і водночас вразливих соціальних груп сучасного українського суспільства. Їхні потреби мають комплексний характер і охоплюють медичну, психологічну, соціальну, інформаційну, правову, освітню та економічну складові. При цьому значна частина проблем ветеранів має управлінське та інституційне походження, що актуалізує роль територіальних громад як базового рівня реалізації ветеранської політики. Аналіз емпіричних даних, зокрема результатів досліджень Українського ветеранського фонду, засвідчив, що найбільш затребуваними напрямками підтримки ветеранів війни залишаються матеріальна, медична та психологічна допомога, а також сприяння працевлаштуванню та забезпеченню житлом. Водночас ветерани відзначають фрагментарність надання послуг, складність адміністративних процедур і недостатній рівень координації між суб'єктами публічного управління.

3. Виявлено, що ветеранська політика залишається одним із ключових пріоритетів для держави. Велика кількість різних ініціатив свідчить скоріш про пошук оптимальних підходів до обслуговування ветеранів, ніж про наявність уніфікованих рішень, які можна було б масштабувати.

Окремої уваги потребує значний дисбаланс в обслуговуванні та підтримці ветеранів у територіальних громадах (через різні фінансові можливості органів місцевого самоврядування та брак чіткої державної політики в цій сфері). Повноваження у сфері ветеранської політики розподілені між різними органами виконавчої влади, що ускладнює напрацювання єдиного бачення щодо обслуговування ветеранів та призводить до дублювання в роботі органів влади. Серед моделей надання публічних послуг для ветеранів війни на державному рівні можна виділити такі: «фахівець із супроводу ветеранів», портал e-Ветеран та інші. На місцевому рівні запроваджуються ветеран хаби, єдині вікна для обслуговування ветеранів у ЦНАП тощо.

4. Визначено, що ефективність розвитку інклюзивного середовища значною мірою залежить від інституційної спроможності територіальних громад. Важливою умовою є міжсекторна взаємодія органів місцевого самоврядування, громадських організацій, закладів освіти, охорони здоров'я та соціального захисту. Серед ресурсних можливостей громад, що впливають на розвиток інклюзивного середовища для ветеранів війни, можна виділити фінансові, інфраструктурні, інформаційні ресурси, кадровий потенціал, співпрацю з громадськими та державними інститутами.

5. Обґрунтовано доцільність застосування підходу «рівний – рівному» як одного з інструментів розвитку інклюзивного середовища. Такий підхід сприяє підвищенню рівня довіри з боку ветеранів, зменшенню соціальної дистанції, подоланню стигматизації та формуванню горизонтальних зв'язків підтримки у громаді.

6. Доведено, що оцінка потреб ветеранів війни має стати основою для прийняття управлінських рішень на місцевому рівні. Серед головних викликів для ветеранів війни, на їхню думку, – недостатня поінформованість суспільства про їхні потреби та виклики цивільного життя, тоді як серед цивільного населення власна поінформованість оцінюється як достатня. Отже регулярний моніторинг, використання механізмів зворотного зв'язку та залучення самих

ветеранів до формування політик дозволяють адаптувати публічні послуги до реальних запитів і підвищити їхню результативність.

7. За результатами дослідження розроблено структурно-функціональну схему розвитку інклюзивного середовища для ветеранів війни у територіальних громадах, яка відображає послідовність етапів від нормативно-ціннісної основи та оцінки потреб до інституційного, кадрового забезпечення, надання інклюзивних послуг, соціального включення та моніторингу результатів. Запропонована схема може бути використана органами місцевого самоврядування як практичний інструмент планування та реалізації ветеранської політики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративні дані в значенні Закону України «Про державну статистику», що збираються Міністерством у справах ветеранів України. Портал відкритих даних. URL: <https://data.gov.ua/dataset/bc3c4c28-059f-4acd-a850-7fba0fc94229> (Дата звернення: 04.11.2025)
2. Андреева М. О. Концептуалізація поняття «інклюзивне середовище» у контексті розбудови суспільства рівних можливостей в Україні. *Імідж сучасного педагога*. № 6 (175), 2017. С. 47–50.
3. Байда Л. Інвалідність і суспільство : навч. Посібник. К. : ВПЦ «Київський університет», 2011. 187 с.
4. Берендєєва А. І. Сфера застосування дефініції «інклюзія». *Південноукраїнський правничий часопис Одес. держ. ун-ту внутрішніх справ : наук. журн.*, 2017. № 4. С. 19-21.
5. Бобух І. М., Щегель С. М., Герасімова О. А. Гендерна інклюзія в економіці: дисбаланси в оплаті праці. *Вісник Національної академії наук України*. 2019. № 8. С. 51-66.
6. Гасяк М. Про особливості формування інклюзивного освітнього середовища для ветеранів війни у закладі вищої освіти. *Молодь і ринок*, 2022. № 6 (204). URL : <http://mir.dsru.edu.ua/article/view/265887/261900> (Дата звернення: 04.11.2025)
7. Гончарова К. Чому військовим досі складно отримати статус УБД і навіщо він потрібен. РБК-Україна. 2024. 18 січ. URL: <https://www.rbc.ua/rus/news/chomu-viyskovim-dosi-skladno-otrimati-status-1705418460.html> (Дата звернення: 04.11.2025)
8. Давиденко Г. В. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація : монографія. Вінниця: ТВОРИ, 2023. 240 с. DOI: <https://doi.org/10.58521/978-617-552-348-3-2023-236> (Дата звернення: 04.11.2025)
9. Деякі питання забезпечення досягнення Цілей сталого розвитку в

Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 29 листоп. 2024 р. № 1190-р. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/deiaki-pytannia-zabezpechennia-dosiahnennia-tsilei-staloho-rozvytku-v-ukraini-i291124-1190> (Дата звернення: 05.11.2025)

10. Дубчак Л. М. Державна політика України у сфері захисту прав людини в умовах подолання відкритої зовнішньої агресії. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. Випуск 10, 2019. С. 60-64.

11. Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., & Тищенко Ю. А. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України. Національний Інститут технологічних досліджень. URL : <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/dopovid.pdf> (Дата звернення: 05.11.2025)

12. Іващенко, К. Соціальна робота в громаді. URL : <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/4896/3/Sotsial%27na%20robota%20v%20hromadi.pdf> (Дата звернення: 05.11.2025)

13. Клішук Л. Чи є гендерна рівність у війську: про кількість жінок в армії, однострій по фігурі та стандарти НАТО. Армія INFORM. URL: <https://armyinform.com.ua/2024/12/05/chy-ye-genderna-rivnist-u-vijsku-pro-kilkist-zhinok-varmiyi-odnostrij-po-figuri-ta-standarty-nato/> (Дата звернення: 05.11.2025)

14. Коленіченко Т. І Інституційні суб'єкти соціальної реінтеграції ветеранів в умовах війни: стейкхолдерський підхід // Стратегія сучасного розвитку України: синтез правових, освітніх та економічних механізмів У Г. В. Старченко (Ред.). Вид. ЧНТУ, 2022. С. 269-282.

15. Колупаєва А. А. Інклюзивна освіта: реалії та перспективи : монографія. К. : «Самміт-Книга», 2009. 272 с.

16. Конвенція ООН про права дитини. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text (Дата звернення: 05.11.2025)

17. Лебедина О. В Україні після війни буде 4-5 млн ветеранів – міністерка. Дзеркало тижня. Україна. 2023. 24 трав. URL: <https://zn.ua/ukr/UKRAINE/v-ukrajini-pislja-vijni-bude-4-5-mln-veteraniv->

ministerka.html (Дата звернення: 04.11.2025)

18. Малишевська І. А. Гуманістична парадигма інклюзивної освіти. *Вісник Черкас. ун-ту. Серія: Педагогічні науки*, 2016. № 3. С. 118–123.

19. Манцуров І. Г. Інклюзивний розвиток як основа протидії глобальним викликам сьогодення. *Економіка України*. 2018. № 10. С. 71–87. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/EkUk_2018_10_6 (Дата звернення: 06.11.2025)

20. Мельник М. А. Інклюзивна політика держави під час війни. *Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*, 2022. № 6. (276). URL : <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2022-276-6-44-49> (Дата звернення: 06.11.2025)

21. Найда Ю. М. Стандарти громадсько-активної школи: соціальна інклюзія : навчально-метод. посібник; за заг. ред. Л. І. Даниленко. К. : ТОВ «Видавничий дім «Плеяди», 2014. 68 с.

22. Національна стратегія реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017–2026 роки та план заходів з реалізації її I етапу : розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 серп. 2017 р. № 526-р. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npras/250190226> (Дата звернення: 06.11.2025)

23. Підхід «рівний-рівному» у реабілітації військовослужбовців та ветеранів: між гнучкістю та стандартизацією : Дослідження міжнародного досвіду та практик в Україні / В. Подворчанська, Т. Полек, Є. Лисенко, Д. Бевзюк, Г. Гриценко. Київ, 2025. 92с.

24. Положення про Український ветеранський фонд (нова редакція), затверджене наказом Міністерства у справах ветеранів України від 26 вересн 2024 р. № 313 (в редакції наказу Мінветеранів від 24 лют. 2025 р. № 171).

25. HR Порадник щодо адаптації та організації роботи ветеранів та ветеранок на публічній службі. Київ, 2024. URL : <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/UPRAVLINJA%20PERSONALOM/%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20hr/HR%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf> (Дата звернення: 06.11.2025).

26. Портрет ветерана 2025 : дослідження, проведене у вересні-грудні 2025 р. / Мінветеранів, УВФ, Ratin-group. URL : <https://veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2025/12/Portret-veterana-2025.pdf> (Дата звернення: 07.11.2025).

27. Про деякі питання надання безоплатної психологічної допомоги особам, які звільняються або звільнені з військової служби, з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб та членам сімей : загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : постанова Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 р. № 1338. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyakiitannya-nadannya-bezoplatnoyi-psihologichnoyi-dopomogi-osobam-s1338-291122> (Дата звернення: 07.11.2025).

28. Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні : Указ Президента України № 533/2020. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/5332020-35809> (Дата звернення: 07.11.2025).

29. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : наказ Міністерства соціальної політики України від 02 липня 2015 р. №678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

30. Про затвердження плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 р. : розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 квіт. 2023 р. № 372-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/372-2023-%D1%80#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

31. Про освіту : Закон України від 05 верес. 2017 р. № 2145-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

32. Про систему охорони психічного здоров'я в Україні : Закон України від 15 янв. 2025 р. № 4223-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/422320#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

33. Про соціальні послуги : Закон України від 19 янв. 2019 р. № 18. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

34. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22 жовт. 1993 р. № 45. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

35. Про схвалення методичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 лют. 2024 р. №167-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2024-%D1%80#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

36. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 квіт. 2021 р. № 366-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (Дата звернення: 07.11.2025).

37. Річний звіт Українського ветеранського фонду – 2025. URL : <https://veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/doc/report-2025.pdf> (Дата звернення: 07.11.2025).

38. Сакалюк О. О. Розвиток освітнього середовища як технологія управління навчальним закладом в умовах інклюзії. *Вісник Черкас. ун-ту. Серія: Педагогічні науки*, 2016. № 13. С. 22–27.

39. Салімчук О. Як усунути проблеми з оформленням статусу учасника бойових дій: покрокова інструкція. Главком. 2023. 05 квіт. URL: https://glavcom.ua/columns/oleg_solimchuk/jak-usunuti-problemi-z-oformlennjam-statusu-uchasnika-bojovikh-dij-pokroкова-instruktsija-918900.html (Дата звернення: 07.11.2025).

40. Стрельнікова О. О., Єсіна Н. О. Поняття та сутність соціальної інклюзії в соціальній роботі. *Сучасне суспільство. Харківський нац. пед. ун-т імені Г. С. Сковороди*, 2019. Вип. 1(17). С. 233–241.

41. Чернишова І., Перун Ю., Бойченко О. Адаптація ветеранів в організацію після повернення з війни: посібник для керівника. ГО АСМР Україна. URL :

42. 18. Чуйко Г. В., Психологічне благополуччя людини як феномен сучасної психології. *Технології розвитку інтелекту : відкритий наукометричний електронний журн. лабораторії су-часних інформаційних технологій навчання Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*, 2018. Т. 2, № 8(19).

43. Що таке ветеранський простір та як його зробити : методичний посібник. URL : chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pm.in.ua/wp-content/uploads/2023/11/Methodychnyj_posibnyk_SHHo_take_veteranskyj_prostir_ta_yak_jogo_stvoryty.pdf?fbclid=IwAR0uR5IJ7HPF-VAToXdrEYetWLNvqoV1IX3Hg6bDx7oHiQTOOr2QIfAnn9Bw (Дата звернення: 08.11.2025).

44. Щурко В. П., & Ворона О. В. Впровадження доступності та інклюзивності в процесі розвитку громад та територій України. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 1(52), 242–246. URL : <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2023.52.242-246>

45. Яким є образ ветеранів в українському суспільстві. Український кризовий медіа-центр. 2024. 20 груд. URL: <https://uacrisis.org/uk/yakym-ye-obraz-veteraniv-v-ukrayinskomu-suspilstvi> (Дата звернення: 08.11.2025).

46. Canadian Forces Morale and Welfare Services. Operational Stress Injury Social Support (OSISS). Accessed on 10 April 2025. URL : [https://cfmws.ca/support-services/health-wellness/mental-health/operational-stress-injury-social-support-\(osiss\)](https://cfmws.ca/support-services/health-wellness/mental-health/operational-stress-injury-social-support-(osiss)) (Дата звернення: 08.11.2025).

47. Chinman M. et al. Provision of peer specialist services in VA patient-aligned care teams: protocol for testing a cluster-randomized implementation trial. 2017. *Implementation Science* 12, 57. URL : <https://doi.org/10.1186/s13012-017-0587-7> (Дата звернення: 08.11.2025).

48. Deans C. Benefits and employment and care for peer support staff in the veteran community: A rapid narrative literature review. 2020. *Journal of Military and Veterans Health*, 28(4), 6–15. URL : <https://jmvh.org/article/benefits-and-employment-and-care-for-peer-support-staff-in-the-veterancommunity-a-rapid-narrative-literature-review/> (Дата звернення: 08.11.2025).

49. Duranceau S., Angehrn A., Zamorski M. A. & Carleton R. N. Use of the Operational Stress Injury Social Support (OSISS) Program in a Nationally Representative Sample of Canadian Active Duty Military Personnel. 2022. *Military Behavioral Health*, 10(4), 397–407. URL : <https://doi.org/10.1080/21635781.2022.2057374> (Дата звернення: 09.11.2025).

50. Gupta, J., Cornelissen, V. and Ros-Tonen, M. Inclusive development. *Encyclopedia of Global Environmental Governance and Politics*, Cheltenham, Great Britain, 2015. pp. 35-44.

51. Jehoel-Gijsbers Gerda, Vrooman Cok. Explaining Social Exclusion. A theoretical model tested in the Netherlands. The Netherlands Institute for Online Etymology Dictionary. URL : https://www.etymonline.com/word/inclusion#etymonline_v_34724 (Дата звернення: 08.11.2025).

52. Peer Recovery Center of Excellence. The Comparative Analysis of State Requirements for Peer Support Specialist Training and Certification in the United States. 2023

53. Peer Recovery Center of Excellence. Medicaid Reimbursement for Peer Support Services: A Detailed Analysis of Rates, Processes, and Procedures. 2024. Peer Recovery Center of Excellence, University of Missouri — Kansas City. <https://policycentermmh.org/app/uploads/2024/07/May-2024-Peer-Excellence-Medicaid-Reimbursement-Report.pdf> URL : (Дата звернення: 09.11.2025).

54. Peer Specialist Toolkit. Implementing Peer Support Services in VHA. 2013. URL : https://www.mirecc.va.gov/visn4/docs/peer_specialist_toolkit_final.pdf (Дата звернення: 09.11.2025).

55. Ryff C. D. Psychological well-being and ill-being: Do they have

distinct or mirrored biological correlates? *Psychotherapy and Psychosomatics*, 2006. С. 85-95.

56. Substance Abuse and Mental Health Services Administration. National Model Standards for Peer Support Certification, Publication No. PEP2310-01-001. 2023. URL : <https://library.samhsa.gov/sites/default/files/pep23-10-01-001.pdf> (Дата звернення: 09.11.2025).

57. Saskia Hollander, Rojan Bolling Practice, don't preach: getting serious about inclusive development. URL : <http://www.thebrokeronline.eu/> (Дата звернення: 09.11.2025).

58. Simoni J.M., Franks J.C., Lehavot K., Yard S.S. Peer interventions to promote health: conceptual considerations. 2011. *American Journal of Orthopsychiatry*. 2011 Jul;81(3):351–9. doi: 10.1111/j.1939-0025.2011.01103.x

59. Social Research/scp, 42 p. URL : https://www.researchgate.net/publication/236981206_Explaining_Social_Exclusion_ (Дата звернення: 09.11.2025).

60. Todman Lynn C. Reflections on Social Exclusion. 27 p. URL : <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.195.9865&rep=rep1&type=pdf> (Дата звернення: 09.11.2025).

61. U.S. Department of Veteran Affairs. Peer Support Services in VA. Accessed on 8 April 2025. URL : https://www.veteranshealthlibrary.va.gov/142,41684_VA (Дата звернення: 09.11.2025).

62. VHA Directive 1163. Psychosocial Rehabilitation and Recovery Services. URL : https://www.va.gov/vhapublications/ViewPublication.asp?pub_ID=8438 (Дата звернення: 09.11.2025).

ДОДАТКИ

**ПЕРЕЛІК ВІДПОВІДАЛЬНИХ ЦОВВ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ
У ВЕТЕРАНСЬКІЙ ПОЛІТИЦІ**

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

7	Держгеокадастр	Реалізує політику щодо відведення земельних ділянок для щодо відведення земельних ділянок, які перебувають у державній власності для садівництва і городництва учасникам бойових дій, постраждалим учасникам Революції Гідності, особам з інвалідністю внаслідок війни, учасникам війни, сім'ям загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України
8	Мінекономіки	Формує та реалізує державну політику економічного, соціального розвитку, в т.ч. для ветеранів, запровадження грантових програм для розвитку ветеранського бізнесу, перекваліфікації та підвищення кваліфікації працівників, реалізація прав при працевлаштуванні ветеранів
9	МВС	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в т.ч. за напрямом установлення та позбавлення статусу ветеранів війни. Крім того, МВС формує та реалізує політику щодо ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист у співпраці з Мінветеранів та Мінсоцполітики
10	Міноборони	Здійснює заходи спрямовані на реалізацію соціально-економічних і правових гарантій особам, звільненим у запас або відставку з лав ЗСУ, а також членам сімей військовослужбовців, які загинули (померли), пропали безвісти, стали інвалідами під час проходження військової служби або потрапили в полон у ході бойових дій (війни) чи під час участі в міжнародних операціях з підтримання миру і безпеки. Організовує санаторно-курортне лікування військовослужбовців та ветеранів військової служби, членів їх сімей, ветеранів війни, працівників ЗСУ та інших категорій громадян, яким надано право на користування закладами охорони здоров'я Міноборони
11	Мін'юст	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом установлення, позбавлення статусу, видачі посвідчень, безоплатного проїзду. Запровадження інструментів з надання безоплатної вторинної правової допомоги
12	Мінфін	Забезпечує формування та реалізує державну фінансову політику, в т.ч. запровадження пільг та фінансування для ветеранів війни.

13	Комітет ВРУ з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів	Забезпечує ухвалення нормотворчих ініціатив для реалізації ветеранської політики, а також нагляд за Міністерствами та ЦОВВ в частині формування та реалізації ветеранської політики
14	СБУ	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики за пріоритетними напрямками, а саме: установлення та позбавлення статусу, видача посвідчень та забезпечення пільг
15	ОВА	Реалізують ветеранську державну політику за пріоритетними напрямками: освіта, встановлення та позбавлення статусів, пільги на транспортні послуги, соціальні послуги, фінансування обласних програм спрямованих на підтримку ветеранів тощо
16	ОМС	В межах власних та делегованих повноважень, реалізують ветеранську політику на місцевому рівні, запроваджують та надають послуги та фінансують на місцевому рівні
	ДПС	Співпрацює з профільним Міністерством за напрямом реалізації ветеранської політики, в тому числі щодо установлення та позбавлення статусу, видачі нового посвідчення учасникам бойових дій
	ПФУ	Реалізує ветеранську політику в частині призначення та виплат пенсій
	Нацполіція	Співпрацює з Мінветеранів політики, в тому числі щодо установлення та позбавлення статусу, видачі нового посвідчення учасникам бойових дій
	Мінцифра	Забезпечує формування та реалізацію політики у сфері адміністративних / електронних послуг в т.ч. для ветеранів та інтеграцію відповідних послуг у ЦНАП.

**КІЛЬКІСНІ ТА ЯКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЗАПИТІВ ВІД
ВETERANІВ ВІЙНИ СТАНОМ ГРУДЕНЬ 2025 Р.**

№	Запити	К-сть осіб
1.	Проведення інформування/консультування щодо сприяння організаційному вирішенню питань надання правової, соціальної, психологічної допомоги	213
2.	Надання публічних (електронних публічних) соціальних, медичних, реабілітаційних, освітніх та інших заходів з підтримки	105
3.	Надання допомоги в оформленні документів щодо забезпечення житлом, земельними ділянками	40
4.	Консультування з питань зайнятості зокрема отримання грантової підтримки на розвиток підприємницьких ініціатив	23
5.	Надання допомоги з питань участі у спортивних змаганнях, у здійсненні заходів з фізкультурно- спортивної реабілітації	20
6.	Здійснення супроводу в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності, зокрема під час надання допомоги в оформленні документів	134
7.	Проведення інформаційно-просвітницької роботи з метою:	X
7.1.	профілактики та запобігання розвитку психічних та поведінкових розладів	5
7.2.	формування загального розуміння про власне психічне здоров'я	7
7.3.	проведення індивідуального опитування осіб для з'ясування їх стану і оцінки життєвих обставин	15
7.4.	організація та проведення заходів з профілактики соціальних проблем, які порушують нормальну життєдіяльність осіб	7
7.5.	надання психологічної допомоги першого рівня	7
8.	Інші:	3

**Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів
Рада молодих вчених
Університету митної справи та фінансів**



**«ЕКОНОМІКО-ПРАВОВІ,
УПРАВЛІНСЬКО-ТЕХНОЛОГІЧНІ
ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМІРИ
СЬОГОДЕННЯ: МОЛОДІЖНИЙ ПОГЛЯД»**

**МАТЕРІАЛИ МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

Том 1

14 листопада 2025 р.

Дніпро

Бучко І.С. Формування спроможної мережі як інноваційний механізм публічного управління	220
Гарнага І.В. Інноваційний розвиток малого підприємництва в Україні	222
Головко Д.О. Вплив євроінтеграційних процесів на функціонування митних органів України	224
Гора І.Л. Трансформація ролі політичних партій у формуванні та реалізації політики представницьких органів місцевого самоврядування в умовах цифровізації публічного управління України: від «виборчих механізмів» до «цифрових архітекторів»	227
Дацко В.О. Інноваційні форми участі громадськості в управлінні розвитком територіальних громад	230
Заболоцька Є.С. Теоретичні підходи до громадського контролю у сфері боротьби з корупцією	232
Запороженко В.О. Професійна етика державних службовців у контексті цифрової трансформації публічного управління	235
Захарчук А.П. Митна справа як інституційна основа та ключовий інструмент регулювання зовнішньоекономічної діяльності	237
Зацепіліна Р.С. Щодо результатів ефективної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування в умовах цифровізації (на прикладі Маріупольської міської ради)	239
Зудова С.М. Міжнародний досвід упровадження інноваційних цифрових технологій (штучного інтелекту) в діяльність митних органів	242
Івашина А.В. Цифрова трансформація державних послуг в Україні	244
Каблука М.В. Смарт-технології розвитку сучасних міст	246
Кисіль М.О. Цифрові інструменти управління для підвищення прозорості державних органів	249
Коваль Є.Д. Сучасні технології боротьби з корупцією в Україні	251
Козлова А.Ю. Сутність мотивації та її роль у системі державної служби	253
Корнієв Р.В. Цифрова екосистема державної підтримки малого та середнього бізнесу в умовах сьогодення	255
Крутько Д.О. Цифрова інтеграція внутрішньо переміщених осіб як напрям реалізації міграційної політики України	258
Лютін Е.Р. Криза публічного управління освітою: сучасні проблеми та способи їх розв'язання	260
Матченко А.В. Використання штучного інтелекту для забезпечення гендерної рівності на державній службі	263
Мельник Т.В. Аналіз державних програм адаптації ветеранів у цифровому суспільстві	265

базис для швидкого масштабування цих підходів. Поєднання правових «запобіжників», прозорості та інституційного навчання є найкоротшим шляхом перетворити потенціал ШІ на вимірюваний прогрес гендерної рівності в публічній службі.

Список використаних джерел:

1. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/rules-for-trustworthy-artificial-intelligence-in-the-eu.html>
2. Rules for trustworthy artificial intelligence in the EU (EUR-Lex summary: prohibited practices, incl. emotion recognition at work). URL: <https://eur-lex.europa.eu/EN>
3. Directive (EU) 2023/970 of the European Parliament and of the Council of 10 May 2023 to strengthen the application of the principle of equal pay between men and women through pay transparency. EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa>
4. UNESCO. Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. Paris, 2021. URL: <https://www.unesco.org/en/artificial-intelligence/recommendation-ethics>
5. NIST. Artificial Intelligence Risk Management Framework (AI RMF 1.0). Gaithersburg, MD: National Institute of Standards and Technology, 2023. URL: <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/ai/nist.ai.100-1.pdf>
6. Government of Canada. Algorithmic Impact Assessment (AIA) tool. URL: <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government>
7. GOV.UK. Algorithmic Transparency Recording Standard – Guidance for public sector bodies. 08.05.2025. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/guidance-for-organisations-using-the-algorithmic-transparency-recording-standard>

Мельник Т.В.,
студент Університету митної справи та фінансів
(науковий керівник – Марценюк О.О., к.держ.упр.,
керівник навчально-наукового центру
Університету митної справи та фінансів)

АНАЛІЗ ДЕРЖАВНИХ ПРОГРАМ АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ У ЦИФРОВОМУ СУСПІЛЬСТВІ

Питання повернення військовослужбовців у цивільне життя стало одним із пріоритетів державної політики та громадського сектора. Одночасно цифрова трансформація державних послуг, освіти та працевлаштування відкрила нові шляхи підтримки ветеранів, але породила й нові бар'єри, зокрема доступу до цифрових сервісів та цифрової грамотності.

На рівні держави Україна схвалила довгострокову Стратегію ветеранської політики до 2030 року та операційний план заходів на 2024–2027 рр., що відображає офіційну орієнтацію на комплексну підтримку ветеранів [6].

Державна політика адаптації ветеранів спирається на низку нормативно-правових і програмних документів, які гарантують комплексну підтримку тих, хто повернувся з війни [1, 3, 4]. Так на законодавчому рівні закріплено право ветеранів на соціальну та професійну адаптацію, на психологічну допомогу, медичну підтримку. Також упроваджено сервісну підтримку у вигляді консультативних послуг. На сьогодні існують численні проекти, цифрові платформи для ветеранів, ветеранок і їхніх сімей. Серед них: платформа Veteranam Info, програма реінтеграції IREX, платформа для навчання «Курс», курси з вивчення англійської мови, курс «Повернення з війни: перші кроки в ІТ, кар'єрний проект Veterans, освітній проект «Бізнес-школа для захисників», відеоподкаст «Свій простір», путівника «Шлях ветерана» та ін. З листопада 2025 року запрацювала державна цифрова платформа ВЕТЕРАН PRO, де зібрано всю інформацію про пільги, програми, послуги та можливості в одному місці. Проект реалізовано Міністерством у справах ветеранів України.

У червні 2023 р. започатковано експериментальний проект «Інститут помічника ветерана» [5]. Саме ця ініціатива оцінюється як «перший крок», в рамках якого держава визнала свої зобов'язання та почала створювати спеціальні структури підтримки ветеранів на етапі переходу до мирного життя.

Отже, державна політика дедалі більше спрямовується на зручність навігації ветеранів у системі пільг і послуг, хоча в реальності доступ до консультативної допомоги все ще не завжди є зрозумілим для бенефіціарів.

Інтеграція ветеранів у цивільний ринок праці сьогодні визнається одним із найважливіших завдань адаптації. На нормативному рівні ветеранам гарантуються трудові преференції (пріоритет при працевлаштуванні, збереження місця роботи тощо) та підтримку з боку держави. Згідно з результатами дослідження, проведеного у 2024 р. ГО «Юридична сотня», працевлаштування є одним із основних складових професійної адаптації ветеранів, яке істотно сприяє поверненню до мирного життя. У цьому контексті Міністерством у справах ветеранів у 2025 р. розроблено «Методичні рекомендації для роботодавців» [2]. Цей документ закликає роботодавців створювати власні програми адаптації ветеранів, залучати наставників-менторів серед своїх співробітників та формувати сприятливе середовище в колективі для колишніх військових. Впровадження таких рекомендацій мало б полегшити адаптацію ветеранів на робочому місці і налагодити співпрацю з бізнесом. Проте в реальності чимало ветеранів все ще стикаються з перешкодами при працевлаштуванні: наприклад, близько чверті безробітних учасників бойових дій стикалися з небажанням роботодавців приймати їх саме через статус та додаткові гарантії, пов'язані з ним. Це свідчить про необхідність не лише законодавчих ініціатив, але й просвітницької та комунікаційної роботи з роботодавцями та суспільством.

Крім того, незважаючи на наявність численних правових гарантій та ініціатив на різних рівнях, експерти фіксують суттєві розриви між деклараціями та реальним впровадженням політики адаптації. Державна фінансова підтримка ветеранів часто не охоплює їхніх комплексних потреб: підвищення пенсій і одноразові допомоги не встигають за інфляцією та не вирішують хронічних проблем (здебільшого, психологічних і соціальних). Зокрема, виплату одноразової допомоги до Дня Незалежності експерти називають символічною – вона не змінює кардинально матеріального становища ветерана і може навіть супроводжуватися бюрократичною тяганиною. Про проблеми системи соціального захисту свідчать результати дослідження ГО «Правозахисна група «СІЧ», проведеного у 2024 р.: ветерани часто скаржаться на складність оформлення статусу та недоступність гарантованих пільг, а також на брак якісної психологічної реабілітації.

Таким чином, аналіз державних програм адаптації показує, що Україна має відповідне законодавство та формальні механізми підтримки ветеранів, проте їхня реалізація поки що далека від ідеалу. Створено інститути, проекти та рекомендації, спрямовані на різні сфери адаптації (психологічну, професійну, соціальну), однак через фрагментарність підходів, неповне фінансування і проблеми координації ефект від цих заходів не завжди відчутний у повному обсязі. Адже державні програми повинні бути «багатогранними» і орієнтованими на широкий спектр потреб ветеранів. На практиці це означає, що органи влади мають узгоджено працювати з громадськими організаціями та бізнесом, системно моніторити результати та гнучко коригувати програми. З огляду на це експерти радять посилити фінансування стратегічних напрямів (зокрема, мережі психологічних центрів і професійної перепідготовки), активізувати інформування ветеранів про їхні права (ця функція належить помічникові ветерана) та розробити прозорі критерії оцінки ефективності кожної програми. Лише така цілісна й масштабна робота держави, як вважають аналітики, може забезпечити реальну адаптацію захисників до умов мирного життя та їхню сталу інтеграцію в громадянське суспільство.

Список використаних джерел:

1. Деякі питання надання психологічної допомоги ветеранам війни, членам їх сімей та деяким іншим категоріям осіб : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 р. № 1338. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1338-2022-%D0%BF#Text>

2. Методичні рекомендації для роботодавців з організації працевлаштування та розвитку трудових відносин за участі ветеранів війни : затверджені наказом Міністерства у справах ветеранів війни від 11 квітня 2025 р. № 291. URL: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendatsiy-dlya-robotodavtsiv-z-organizatsii-pratsevlashtuvannya-ta-rozvitku-trudovih-vidnosin-z-veteranami-viyni-vyd-1>

3. Про затвердження Порядку та умов забезпечення соціальної та професійної адаптації осіб, які звільняються або звільнені з військової служби, з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членів сімей таких осіб, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України : Постанова Кабінету Міністрів України від 21 червня 2017 р. № 432. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/432-2017-%D0%BF#Text>

4. Про реалізацію експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя : Постанова Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 р. № 652. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-%D0%BF#Text>

5. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей : Закон України від 20 грудня 1991 р. № 2011-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2011-12#Text>

6. Стратегія ветеранської політики до 2030 року : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2024 р. № 1209-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text>

Новік М.В.,
студент Університету митної справи та фінансів
(науковий керівник – Марценюк О.О., к. держ.упр., доц.,
керівник навчально-наукового центру
Університету митної справи та фінансів)

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНОСТІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

За останні роки Україна зробила відчутний крок уперед у напрямку цифрової модернізації управлінських процесів – від електронних сервісів для громадян до смарт-систем моніторингу рішень органів влади.

Проблематика впровадження інноваційних технологій у публічному управлінні активно досліджується сучасними українськими науковцями, які розглядають її як стратегічний напрям трансформації державного сектора, як необхідну умову побудови сервісної держави, орієнтованої на потреби громадян [8, 9]. Також вітчизняні дослідники обґрунтовують концепцію нового публічного менеджменту, що поєднує інноваційність із ринковими механізмами управління, акцентують увагу на важливості адаптації управлінських рішень до сучасних цифрових реалій, на ролі цифрових технологій у наданні публічних послуг [1, 2, 3]. Усі ці підходи формують наукове підґрунтя для подальшого розвитку цифрової трансформації публічного сектора України і надають можливість простежити еволюцію розуміння ролі технологій у публічному управлінні – від окремих адміністративних інновацій до цілісної цифрової трансформації.

На сьогодні сутність інноваційних технологій у публічному управлінні виходить за рамки простого оновлення обладнання чи програмного забезпечення. До них також належать комплексні рішення,