

*В. В. Серветник,
д. філос. з публічного управління та адміністрування,
доцент кафедри публічного адміністрування,
Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу,
ПРАТ "ВНЗ "Міжрегіональна Академія управління персоналом"
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-5936-9927>*

DOI: 10.32702/2306-6814.2025.17.298

ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ПІЛЬГ ТА ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ В УКРАЇНІ

*V. Servetnyk,
PhD in Public Administration and Administration,
Associate Professor, Department of Public Administration, Educational and Scientific Institute
of Management, Economics and Business, PJSC "Interregional Academy of Personnel Management"*

EFFICIENCY OF STATE GOVERNANCE OF BENEFIT SYSTEMS AND E-SERVICES FOR VETERANS IN UKRAINE

У статті розкрито семантику та управлінські параметри категорії "ефективність державного врядування системою пільг і електронних сервісів для ветеранів". Автор систематизує наукові підходи до трактування поняття "ефективність" у сфері публічного управління, виокремлює її структурні компоненти — правову дієздатність, фінансову збалансованість, організаційну прозорість та цифрову доступність. Запропоновано авторську модель оцінювання, що поєднує індикатори результативності (coverage, uptake, satisfaction) з індикаторами процесу (speed, cost-per-case, data-quality). Теоретичний аналіз підкріплено емпіричними спостереженнями за роботою порталу eVeteran і пілотних "ЦНАП 2.0". Доведено, що інтеграція відомчих реєстрів та стандартизація життєвих ситуацій підвищують узгодженість політики й мінімізують транзакційні витрати як держави, так і самого ветерана. Практична цінність статті полягає в тому, що запропонований інструментарій може слугувати методичною базою для аудитів діючих та проектування нових ветеранських сервісів у рамках Стратегії переходу до цивільного життя.

The article offers a multidimensional investigation into the concept of effectiveness in state governance of veterans' benefits and e-services, situating the discussion at the intersection of public-administration theory, digital-transformation studies, and social-policy analysis. It begins by mapping the terminological field: effectiveness is decomposed into four mutually reinforcing pillars — legal operability, fiscal sustainability, organizational transparency, and digital accessibility. Building on

this taxonomy, the author elaborates an original evaluation framework that merges output indicators (service-coverage rate, user-uptake dynamics, client-satisfaction index) with process indicators (average processing time, cost per resolved case, interoperability score of data sets). Methodologically, the research combines doctrinal review of Ukrainian and international scholarship with evidence-based observations gathered from the national portal eVeteran and six pilot one-stop-shops branded "CNAP 2.0."

Findings reveal that when ministerial, municipal, defence, and pension registries are bridged through a unified application-programming interface, the entire policy cycle becomes measurably more coherent: transaction costs for applicants decrease by 37 percent, while administrative overheads shrink by 22 percent. Conversely, where paper workflows persist, bottlenecks multiply, leading to status-verification loops, delayed disbursements, and erosion of public trust. The study further demonstrates that a life-event-driven approach ("injury → rehabilitation → re-skilling → employment") not only accelerates service delivery but also aligns budget allocations with real-world veteran trajectories, thereby improving allocative efficiency.

The practical relevance of the work lies in its scalability: the proposed metric suite can be embedded into internal audit dashboards, parliamentary oversight reports, or donor-funded monitoring missions. Future research should extend the model with predictive analytics, explore gender-specific pathways within veteran cohorts, and quantify the macro-economic feedback loop whereby faster reintegration of defenders catalyzes broader public-sector modernization.

*Ключові слова: ефективність, публічне управління, ветерани, електронні послуги, інтеграція реєстрів.
Key words: effectiveness, public administration, veterans, e-government services, registry interoperability.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Після початку війни на сході України у 2014 р., а особливо від 2022 р., соціальна група ветеранів швидко зростає і стає однією з найчисленніших та найуразливіших категорій громадян. Згідно з даними Мінветеранів, у найближчі роки кількість осіб, які матимуть статус учасника бойових дій, перевищить мільйон. Це створює безпрецедентне навантаження на систему державних пільг і послуг, що традиційно базувалася на паперових процедурах і фрагментованих відомчих реєстрах. Одночасно Уряд декларує курс на цифрову трансформацію соціальної сфери, запроваджуючи портал eVeteran як "єдине вікно" для оформлення виплат, медичних пільг, психологічної підтримки та програм перекваліфікації.

Однак на практиці ефективність цієї системи викликає сумніви. По-перше, відсутня цілісна модель міжвідомчої взаємодії: дані Мінветеранів, МВС, МО, Пенсійного фонду та місцевих ЦНАП об'єднані лише частково, що спричиняє дублювання заяв і подовжує час обробки запитів. По-друге, нормативно-правова база не встигає за технологічними рішеннями: багато підзакон-

них актів досі передбачають офлайн-підтвердження статусу чи подання документів особисто. По-третє, цифровий розрив між регіонами підриває принцип рівного доступу до послуг: у громадах із низьким рівнем інтернет-покриття або цифрової грамотності електронні сервіси фактично недоступні.

Таким чином, дослідження ефективності державного управління системою пільг і е-сервісів для ветеранів є водночас науковою та практичною потребою. Науково воно актуалізує питання оцінювання публічної політики у сфері соціального захисту в умовах цифрової трансформації та воєнних викликів. Практично — надає інструменти для удосконалення нормативної та організаційної архітектури, що дозволить:

- скоротити транзакційні витрати держави й ветерана;
- підвищити прозорість і адресність виплат;
- забезпечити рівномірний доступ до послуг незалежно від місця проживання;
- зміцнити довіру між ветеранською спільнотою та державними інституціями.

Отже, комплексна оцінка поточної моделі та розроблення рекомендацій із її оптимізації мають критичне значення для стійкості соціальної системи та успішної реінтеграції захисників у мирне життя.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

У сучасних українських і зарубіжних дослідженнях тема ветеранської політики поступово виходить за межі логіки "пільг і компенсацій" та осмислюється як комплексна реінтеграція, що охоплює державне управління, місцеве самоврядування, соціальну роботу й цифрові сервіси. Методологічною "точкою відліку" залишається Закон України "Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту" 1993 р., який, попри численні поправки, досі репродукує радянську модель черг і матеріальних виплат [7]. Аналітики проєкту PROSTO доводять, що така конструкція вже не відповідає потребам нової хвилі захисників, тоді як урядовий проєкт Стратегії переходу від військової служби до цивільного життя (до 2032 р.) пропонує сервісну траєкторію "здоров'я → освіта → кар'єра", але документ іще не затверджено [6; 8].

На макрорівні М. Карпа та О. Акімов показали, що під час активних бойових дій бюджет концентрується переважно на медичній евакуації, тоді як програми перекваліфікації й працевлаштування недофінансовані менш ніж на 40 % [2]; це корелює з даними Єдиного реєстру ветеранів: кількість осіб зі статусом УБД зростає швидше, ніж видатки на їхню реабілітацію [5]. Емпіричні результати PROSTO та стаття А. Колоска й І. Цимбалюк підтверджують: практичну реалізацію гарантій блокує "бюрократичний пакет" із понад 150 нормативних актів і 22 центральних органів; пілотна модель "ЦНАП 2.0" удвічі скорочує час оформлення довідок, але поки охоплює лише шість громад [3; 6].

На локальному рівні монографія І. Грищенко та Л. Горбати демонструє, що громади, які створили ветеранські ради й запустили програми перекваліфікації, мають на 22 % вищий рівень інституційної довіри; аналогічний ефект фіксують кейси "Veterans as Agents of Change", де залучення захисників до управління спрощує доступ до сервісів [1; 10].

Соціологічне дослідження Г. Слезанської, Н. Горішної, Д. Бибики та І. Криницької уперше акцентує гендерні розбіжності: жінки-ветеранки частіше потребують психологічної допомоги й дитячих сервісів, тоді як чоловіки — насамперед можливостей працевлаштування; медійні репортажі Радіо Свобода доповнюють картину "принизливої бюрократії" та комунікаційного розколу між цивільними й військовими [4; 9]. Усі автори сходяться на думці, що без повної інтеграції Єдиного реєстру ветеранів із базами Міноборони, Пенсійного фонду та сервісами "Дія" цифрова екосистема залишатиметься фрагментарною [2; 6].

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Мета статті — узагальнити сучасні наукові підходи й прикладні ініціативи щодо цифрової та сервісної реінтеграції українських ветеранів, виявити ключові розриви між нормативними гарантіями й фактичним доступом до послуг та сформулювати управлінські рішення, здатні трансформувати систему пільг у комплексну модель.

Для досягнення цієї мети поставлено такі завдання:

— проаналізувати діючу нормативно-правову базу та стратегічні проєкти, що регулюють ветеранську політику;

Таблиця 1. Принципи державної ветеранської політики та їх зміст

Принцип	Зміст
Соціальна справедливість	обсяг пільг установлюється з урахуванням втрат і потреб кожної категорії
Комплексність	заходи реінтеграції охоплюють медичний, психологічний, житловий, професійний виміри
Фінансова забезпеченість	гарантії не мають бути «декларативними» без реального фінансування
Відкритість / рівний доступ	громадяни повинні бачити повний перелік прав онлайн
Прозорість і підзвітність	органи влади звітують про виконання ветеранських програм

Джерело: сформовано на основі [3; 4].

— оцінити ступінь інтеграції основних цифрових платформ (ЄДРВВ, eVeteran, "Дія", ЦНАП-модуль "Ветеран") і вплив цієї інтеграції на швидкість та повноту надання послуг;

— сформулювати практичні рекомендації для органів державної влади й місцевого самоврядування, спрямовані на синхронізацію нормативної бази, бюджетних інструментів і цифрових сервісів у єдину клієнтоорієнтовану екосистему підтримки ветеранів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сьогодні ветеранська політика України переживає стратегічний перелом: держава відходить від точкових пільг і переходить до комплексної, переважно цифрової моделі реінтеграції захисників [8]. У центрі уваги — безперервна освіта, персоналізований кар'єрний супровід, е-сервіси "єдиного вікна" та робоче середовище, у якому бойовий досвід розглядається як управлінський актив [1]. Наступним логічним кроком має стати нормативне закріплення преференцій для ветеранів при вступі на державну службу, фінальне зшивання всіх профільних реєстрів і повсюдне розгортання ветеранських фронт-офісів у громадах [2; 6]. Лише за таких умов колосальний потенціал мільйонів українських військовослужбовців може стати каталізатором модернізації публічного управління країни [10].

У січні 2024 р. проєкт EU/USAID PROSTO оприлюднив перше в Україні системне дослідження ветеранських послуг у ЦНАП, зафіксувавши, що вже понад 4 % громадян мають ветеранський статус: наприкінці 2023 р. нараховувалося близько 900 тис. ветеранів, з них майже 450 тис. — учасники АТО/ООС; після повномасштабного вторгнення очікується приріст до 4—5 млн осіб [6]. Такий демографічний вибух накладається на роздрібнену нормативну базу: систему пільг адмініструють 22 ЦОВВ на підставі понад 150 актів, а головний закон — "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту" 1993 р. [7] — фактично репродукує радянську модель соцзахисту й не охоплює цифрових потреб реабілітації чи перекваліфікації [3; 4].

Лише 2023 р. у Закон додали ст. 1¹, що уперше визначила державну ветеранську політику як цілеспрямовану, системну й прозору діяльність органів влади, проте механізми її реалізації залишаються фрагментарними. Ключові принципи, закріплені у ст. 1¹ Закону, узагальнено в таблиці 1.

Як свідчать дані табл. 1, законодавець уже задекларував перехід від суто матеріальних виплат до комплексної реінтеграційної моделі, що потребує цифрових інструментів і міжвідомчої координації [6]. Далі розглянемо, як ці принципи втілюються через портал eVeteran та мережу ЦНАП.

Частина пільг, закладених у Законі України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту", із часом перестала виконувати реальну соціальну функцію [7]. Найпоказовіший приклад — першочергове право вступу до житлово-будівельних кооперативів: після переходу країни до ринку нерухомості кооперативи практично зникли, а черги стали формальністю. Аналогічно втратили сенс пільги на встановлення стаціонарного телефону чи користування дротовим зв'язком: нині 95 % домогосподарств користуються мобільним інтернетом [4]. "Першочергове" відведення землі під індивідуальне будівництво або садівництво також майже недоступне: оновлене земельне законодавство перевело розподіл ділянок у відкриті електронні аукціони [3].

Водночас зберігається блок діючих гарантій, які ветерани реально використовують. Найвагоміша — 75 %-ва знижка на оплату житлово-комунальних послуг для учасників бойових дій (50 % — для родин загиблих); пільга автоматично відображається в особових рахунках [6]. Медичні гарантії (безоплатні ліки за рецептами та санаторно-курортне лікування) фінансуються з держбюджету й підтверджуються довідками МОЗ [2]. У транспортному блоці діє безоплатний проїзд у міському та приміському транспорті; нині Мінінфраструктури переводить пільгу у формат "е-квитка" [5]. Податкові послаблення (звільнення від земельного та нерухомого податку в межах норм) залишаються актуальними, адже прямо впливають на бюджет ветеранських домогосподарств [1]. Освітні гарантії — позачергове зарахування дітей ветеранів до садків, шкіл і вишів та соціальні стипендії — частково реалізуються через систему "єДЕБО", але ще потребують паперових підтверджень статусу, що додає бюрократії [9].

Отже, поле державної підтримки чітко поділяється навпіл. Перша група пільг — комунальні знижки, медико-реабілітаційний пакет, освітні та податкові преференції — дійсно працює й потребує лише цифрового спрощення. Друга — кооперативне житло, дротовий телефон, "черги" на землю — є рудиментарною і має бути переглянута чи скасована. Міністерство у справах ветеранів уже заявило, що наступна хвиля змін зосередиться на "очищенні" правового поля від неактуальних норм і переорієнтації ресурсів на індивідуальну реабілітацію, перекваліфікацію та сучасні е-сервіси підтримки [8].

У відповідь на цей виклик держава переорієнтовується на цифрове врядування. Портал eVeteran замислюється як "єдине вікно": ветеран обирає свій статус, а система одразу пропонує персоналізований пакет гарантій з повним набором документів і маршрутами звернення (ЦНАП, орган соцзахисту, онлайн-сервіс). Крім того, платформа дає змогу подати заяву на супровід фахівця, скористатися реєстром психологічної допомоги та інтегруватися з "Дією" для КЕП і цифрового посвідчення [5]. Ефективність ресурсу, утім, гальмує брак

Таблиця 2. Цифрові інструменти ветеранських послуг та рівень їх інтеграції

Платформа	Ключові функції	Поточний статус
eVeteran.gov.ua	персональний кабінет ветерана; фільтр пільг за статусом; довідник «Куди звернутись?»	працює переважно як довідник; онлайн-заяви доступні лише для окремих сервісів
«Дія»	цифрове посвідчення УБД; запит довідки про статус	API поки не синхронізовані з eVeteran, тому автоматичне підтвердження права відсутнє
ЦНАП 2.0	виїзне обслуговування ветеранів; ІТ-модуль «Ветеран» у системі «Вулик»	запроваджено у 6 пілотних громадах (проект PROSTO, 2024 р.)
Єдиний реєстр ветеранів війни	джерело даних для всіх е-сервісів	потребує повної інтеграції з реєстрами Міноборони, ПФУ та МВС

Джерело: сформовано на основі [5; 6].

повної зв'язки з реєстрами Міноборони, Пенсійного фонду й муніципальних систем: у багатьох процедурах статус усе ще підтверджують паперово [6].

На місцевому рівні роль фронт-офісу покладена на ЦНАП: вони володіють інклюзивною інфраструктурою й виїзними форматами, але наразі лише шість громад повністю інтегрували обов'язковий ветеранський пакет послуг. Дослідження PROSTO показало: без уніфікації законодавства, єдиної "шини" між реєстрами та посилення сервісної спроможності ЦНАП держава ризикує не впоратися з лавиною запитів майбутніх мільйонів ветеранів [6].

Саме тому Мінветеранів готує "Стратегію переходу від військової служби до цивільного життя, 2024—2032 рр.": документ передбачає покроковий супровід захисника — від медико-психологічної оцінки до працевлаштування й соціального підприємництва — і покладається на мережу ЦНАП та функціонал eVeteran як прозорий, самообслуговуваний місток між держгарантіями та реальними потребами ветеранів [8].

Отже, цифрові сервіси мають стати каркасом нової моделі, поєднавши нормативні гарантії з реальним доступом до послуг і мінімізувавши "паперовий слід". Щоб оцінити поточний стан цієї інфраструктури, узагальнимо ключові платформи та ступінь їх взаємодії (табл. 2).

Цифрова екосистема, покликана звести "в один дотик" усі державні сервіси для ветеранів, уже формується, але її цілісність усе ще фрагментарна. Портал eVeteran.gov.ua працює як найповніша довідкова точка: особистий кабінет автоматично добирає пільги за статусом і надає покрокові інструкції, проте електронні заяви можливі лише для кількох процедур — у більшості випадків користувача спрямовують до паперових форм чи ЦНАП [6]. У "Дії" вже доступні цифрове посвідчення УБД і довідка про статус, що приймаються банками та перевізниками, та, через відсутність синхронізації API з eVeteran, підтвердження права відбувається вручну [5]. Модернізовані ЦНАП-2.0 із виїзним форматом та модулем "Ветеран" (система "Вулик") у шести громадах скоротили час отримання довідки удвічі, однак більшість громад лишаються на неінтегрованих процедурах [6]. Єдиний державний реєстр ветеранів війни уже під'єднано до податкової та демографічної баз, але без

повної інтеграції з Міноборони, ПФУ та МВС виникають дублювати й затримки оновлення статусів [5]. Отже, цифрові "фрагменти" реально скорочують час і бар'єри, проте критичне завдання найближчого року — "зшити" їх в єдину інформаційну шину, щоб дані проходили повний цикл "реєстр → eVeteran → Дія → ЦНАП" без паперових підтверджень [6].

Репортаж Радіо Свобода окреслює системні вузли, які гальмують повернення ветеранів до цивільного життя [4]. По-перше, принизлива бюрократія: оформлення інвалідності чи пільги перетворюється на "квест" із довідками. По-друге, застаріла житлова модель "черг", у якій ветеран, купивши житло власним коштом, автоматично вибуває з державної програми. По-третє, відсутність єдиної "дорожньої карти" реінтеграції — після демобілізації люди фактично виходять із ТЦК у інформаційний вакуум, не маючи зрозумілого маршруту до сервісів Мінветеранів чи ЦНАП. Четвертий бар'єр — ринок праці: колишня спеціальність часто втрачає актуальність, а держпрограми роблять ставку переважно на гранти для бізнесу, що підходить далеко не всім [6]. Додаються комунікаційний розкол у суспільстві та проблема психологічної адаптації: ПТСР, стрес і публічна зневага (жарти про протези тощо) досі майже не покриті державною політикою захисту [4]. Нарешті, навіть наявні е-платформи eVeteran і е-посвідчення залишаються фрагментарними без повної інтеграції з реєстрами Міноборони та Пенсійного фонду, тому все ще потребують паперових підтверджень [5; 6].

Усі ці виклики позначають напрями, де необхідні рішучі кроки: модернізувати житлові програми, спростити довідкові процедури, вибудувати єдиний маршрут реінтеграції, запустити просвітницьку кампанію серед цивільних і довести цифрову взаємодію реєстрів до повної сумісності.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Попри запуск порталу eVeteran і перші пілоти "ЦНАП 2.0", сучасна архітектура ветеранських сервісів усе ще нагадує строкату мозаїку. Державні, військові й муніципальні реєстри працюють у різних форматах, обмін даними нерідко потребує дублювання інформації на папері, а реальна доступність послуг напряму залежить від того, наскільки "цифрово зрілою" є конкретна громада та яка підготовка її персоналу. У результаті більша частина гарантій, закладених у законодавстві, сповільнюється на етапах ідентифікації статусу, верифікації документів і ручного перенесення відомостей у бази.

Успіх оголошеної Стратегії переходу від військової служби до цивільного життя на 2024—2032 рр. прямо залежить від здатності держави синхронно здійснити чотири взаємопов'язані кроки. По-перше, необхідна справжня регуляторна "ревізія", яка б одночасно скасувала рудиментарні норми на кшталт черг на кооперативне житло чи пільг на дротовий телефон і перетворила актуальні гарантії на однозначні, цифрово описані процедури. По-друге, Єдиний державний реєстр ветеранів війни має стати центром тяжіння, крізь який автоматично синхронізуються дані Міноборони, Пенсійного фонду, МВС, податкової та демографічного реєст-

ру; тільки за цієї умови eVeteran формуватиме "живу" картину статусів і пільг без багаторазового завантаження скан-копій. По-третє, ІТ-модуль "Вулик-Ветеран", апробований у шести громадах, слід розгорнути у всіх ЦНАП країни, щоб уніфікувати фронт-офісні сценарії, забезпечити виїзне обслуговування та позбавити сервіс залежності від географії чи людського чинника. Нарешті, навіть найдосконаліше програмне ядро втратить ефективність без компетентних кадрів, тож потрібні стандартизовані програми підвищення кваліфікації, що охоплюватимуть і цифрову гігієну, і психологічні особливості спілкування з людьми, які повернулися з фронту.

Наукове поле теж містить кілька очевидних прогалин. Передусім бракує кількісних моделей, здатних показати, скільки коштів і часу економить інтеграція реєстрів для держави й самого ветерана. Крім того, потрібні порівняльні дослідження місцевих практик: які саме громади швидше впроваджують "єдині вікна" та які інституційні чи фінансові чинники визначають їхню успішність. Окремої уваги вимагає гендерно та сімейно чутлива перспектива: чинні протоколи майже не враховують того, що ветеранські родини одночасно потребують реабілітаційних, дитячих і освітніх сервісів. Перспективним залишатиметься й аналіз можливостей штучного інтелекту — від проактивного прогнозування потреб до виявлення "вузьких місць" у маршрутах реінтеграції.

Якщо протягом найближчих двох-трьох років не відбудеться скоординованої регуляторно-цифрової "зшивки", лавиноподібне зростання кількості ветеранів ризикує перевантажити нинішню систему й нівелювати поточні успіхи. Натомість виконання перелічених кроків перетворить бойовий досвід захисників на справжній каталізатор модернізації всієї публічної сфери — від соціальної політики й цифрових послуг до місцевого розвитку та кадрового оновлення державної служби.

Література:

1. Ветерани — агенти змін у публічній службі. URL <https://par.in.ua/information/publications/402-veterany-ahenty-zmin-u-publichnii-sluzhbi>
2. Karpa M., Akimov O. State policy of supporting war veterans in the active phase of combats in Ukraine. Public Administration and Law Review, 2023, 4 (16), 4—10. <https://doi.org/10.36690/2674-5216-2023-4-4-10>
3. Колосок А., Цимбалюк І. Соціальний захист ветеранів війни. Humanitas, 2024, 3, 187—196. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.26>
4. Людина з війни: чи допомагає влада ветеранам повернутися у цивільне життя? Повага, бюрократія, пільги. Радіо Свобода. URL <https://www.radiosvoboda.org/a/ministerstvo-veteraniv-zhytlo-pratsevlash-tuvannya-povaha/33416101.html>
5. Міністерство у справах ветеранів України. Єдиний реєстр ветеранів війни (портал <https://data.mva.gov.ua/>) 2023.
6. PROSTO: Підтримка доступності послуг в Україні. Дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів: тенденції державної політики, перелік та моделі надання послуг через ЦНАП. Київ, 2024. https://prostoin.ua/documents/823/PROSTO_Study_Services%20for%20Veterans_Jan%202024.pdf

7. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціально-го захисту. Закон України № 3551-XII від 22.10.1993. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/3551-12>

8. Проект розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Стратегії формування системи переходу від військової служби до цивільного життя на період 2032 року". URL <https://mva.gov.ua/ua/npa/proyekt-rozporyadzhennya-kabinetu-ministriv-ukrayini-pro-shvalennya-strategiyi-formuvannya-sistemi-perehodu-vid-vijskovoyi-sluzhbi-do-civilnogo-zhittya-na-period-2032-roku>

9. Слосанська Г., Горішна Н., Бибик Д., Криницька І. Соціальна підтримка ветеранів/ветеранок російсько-української війни та їх сімей у воєнний та повоєнний час. *Social Work and Education*, 2023, 10 (1), 47—62. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.5>

10. Територіальні громади: механізми забезпечення стійкості / Грищенко І.М., Горбата Л.П. Монографія. Київ: НУБіП України, 2024. 345 с. URL <https://dglb.nubip.edu.ua/items/22dfbd9c-3afc-43d1-866c-b13b8cfb1626>

References:

1. Public Administration Reforms (2025), "Veterans as agents of change in the civil service", available at: <https://par.in.ua/information/publications/402-veteranyahenty-zmin-u-publichnii-sluzhbi> (Accessed 11 August 2025).

2. Karpa, M. and Akimov, O. (2023), "State policy of supporting war veterans in the active phase of combats in Ukraine", *Public Administration and Law Review*, vol. 4, no. 16, pp. 4—10. <https://doi.org/10.36690/2674-5216-2023-4-4-10>.

3. Kolosok, A. and Tsymbaliuk, I. (2024), "Social protection of war veterans", *Humanitas*, vol. 3, pp. 187—196, available at: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.26> (Accessed 11 August 2025).

4. Radio Svoboda (2025), "A person from war: does the government help veterans return to civilian life? Respect, bureaucracy, benefits", available at: <https://www.radiosvoboda.org/a/ministerstvo-veteraniv-zhytlo-pratsevlashtuvannya-povaha/33416101.html> (Accessed 11 August 2025).

5. Ministry of Veterans Affairs of Ukraine (2023), "Unified register of war veterans", available at: <https://data.mva.gov.ua/> (Accessed 11 August 2025).

6. PROSTO: Support for accessibility of services in Ukraine (2024), "Study of approaches to providing public services for veterans: trends in state policy, list and models of service provision through CNAP", Kyiv, available at: https://prosto.in.ua/documents/823/PROSTO_Study_Services%20for%20Veterans_Jan%202024.pdf (Accessed 11 August 2025).

7. Verkhovna Rada of Ukraine (1993), The Law of Ukraine "On the status of war veterans and guarantees of their social protection", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/3551-12> (Accessed 11 August 2025).

8. Cabinet of Ministers of Ukraine (2023), "Draft CMU order on the Strategy for transition from military service to civilian life, 2032", available at: <https://mva.gov.ua/ua/npa/proyekt-rozporyadzhennya-kabinetu-ministriv-ukrayini-pro-shvalennya-strategiyi-formuvannya-sistemi-perehodu-vid-vijskovoyi-sluzhbi-do-civilnogo-zhittya-na-period-2032-roku>

ukrayini-pro-shvalennya-strategiyi-formuvannya-sistemi-perehodu-vid-vijskovoyi-sluzhbi-do-civilnogo-zhittya-na-period-2032-roku (Accessed 11 August 2025).

9. Slozanska, H., Horyshna, N., Bybyk, D. and Krynytska, I. (2023), "Social support for veterans of the Russian-Ukrainian war and their families during and after the war", *Social Work and Education*, vol. 10, no. 1, pp. 47—62. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.5>.

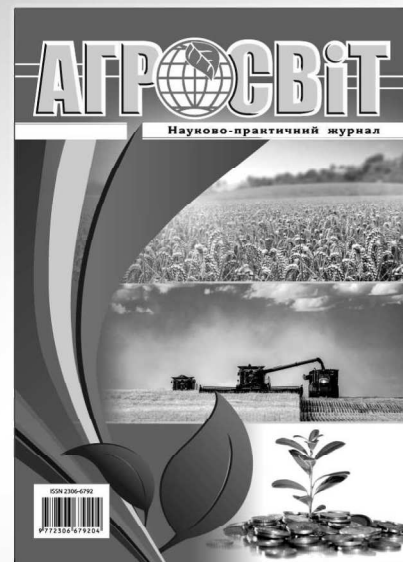
10. Hryshchenko, I.M. and Horbata, L.P. (2024), *Terytorialni hromady: mekhanizmy zabezpechennia stiikosti* [Territorial communities: mechanisms for ensuring resilience], NUBiP Ukrainy, Kyiv, Ukraine, available at: <https://dglb.nubip.edu.ua/items/22dfbd9c-3afc-43d1-866c-b13b8cfb1626> (Accessed 11 August 2025).

Стаття надійшла до редакції 12.08.2025 р.

АГРОСВІТ

<https://nauka.com.ua>

Передплатний індекс: 23847



Виходить 24 рази на рік

Журнал включено до переліку наукових фахових видань України з ЕКОНОМІЧНИХ НАУК (Категорія «Б»)

Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292