

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОЇ ПОЛІТИКИ


КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
на тему

«ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО
УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ»

Студентка 2 курсу магістратури денної форми
навчання спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-наукової програми «Державна служба»
Озеран Ксенія Євгенівна

Науковий керівник
д.е.п., доц. Мордас Ірина Василівна

Засвідчується, що в цій кваліфікаційній роботі немає
запозичень із праць інших авторів без відповідних
посилань

Студентка 
(підпис)

Робота допущена до захисту в екзаменаційній комісії рішенням кафедри
публічної політики від «30» травня 20 р., протокол №16.

Завідувач кафедри публічної політики, доктор юридичних наук, доцент

Корчак Наталія Миколаївна


(підпис)

Київ – 2024

До захисту
в.м.р. (Мордас І.В.)
01.05.2024 р.

АНОТАЦІЯ

Озеран К.Є. Цифровізація послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні. – Кваліфікаційна магістерська робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна магістерська робота на здобуття ступеня вищої освіти другого (магістерського) рівня галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». – Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Київ, 2024.

Темою кваліфікаційної магістерської роботи є цифровізація послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні. Для успішного досягнення поставленої мети роботі розглянуто такі питання як поняття, особливості та принципи цифровізації державних послуг для ветеранів; досліджено поточний стан цифровізації послуг для ветеранів, зокрема в Україні та іноземних країнах. У практичному розділі виокремлено перспективи розвитку цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління, надано практичні рекомендації..

Результатом дослідження стало виокремлення особливостей цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління, виявлення проблем та викликів цього процесу, охарактеризовано сучасний стан системи надання послуг ветеранам у сфері державного управління та надано практичні рекомендації щодо розвитку цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні.

Ключові слова: ветерани війни та члени їх сімей, цифровізація, воєнний стан, державне управління, цифрові інструменти, державна ветеранська політика.

ANNOTATION

K.Y.

Ozeran. Digitalization of services for veterans in the field of public administration under martial law in Ukraine. - Qualifying master's thesis as a manuscript.

Qualification master's thesis for the degree of higher education of the second (master's) level in the field of knowledge 28 "Public Administration and Management", specialty 281 "Public Administration and Management." - Educational and Research Institute of Public Administration and Civil Service of Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, 2024.

The topic of the qualification master's thesis is the digitalisation of services for veterans in the field of public administration under martial law in Ukraine. In order to successfully achieve this goal, the work addresses such issues as the concept, features and principles of digitalisation of public services for veterans; the current state of digitalisation of services for veterans, in particular in Ukraine and foreign countries, is investigated. The practical section highlights the prospects for the development of digitalisation of services for veterans in the field of public administration and provides practical recommendations.

The research resulted in the identification of the peculiarities of digitalisation of services for veterans in the public administration, the problems and challenges of this process, the current state of the system of providing services to veterans in the public administration and practical recommendations for the development of digitalisation of services for veterans in the public administration under martial law in Ukraine.

Keywords: war veterans and their families, digitalization, martial law, public administration, digital tools, state veteran policy.

КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

1. Озеран К. Є. Цифровізація послуг для ветеранів у державному управлінні. Шевченківська весна – 2024: публічне управління та державна служба: матеріали Всеукр. Наук.-практ. Конф. Студентів, аспірантів та молодих вчених (Київ, 20 берез. 2024 р.). Київ: ННІ ПУДС КНУ, 2024.
2. Озеран К.Є. Нова державна ветеранська політика: виклики сьогодення. Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього: матеріали щорічної Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 24 квіт. 2024 р.) Київ: ННІ ПУДС КНУ, 2024.

ДП – державне підприємство

ДУ – державна установа

ЄДРВВ – Єдиний державний реєстр ветеранів війни

ЄДРПВР – Єдиний державний реєстр призовників, військовозобов’язаних та резервістів

ЖКП – житлово-комунальні послуги

КСЗІ – комплексна система захисту інформації

Мінветеранів – Міністерство у справах ветеранів України

Міноборони – Міністерство оборони України

Мінсоцполітики – Міністерство соціальної політики України

Мінцифри – Міністерство цифрової трансформації України

Мін’юст – Міністерство юстиції України

МОЗ – Міністерство охорони здоров’я України

МОН – Міністерство освіти і науки України

ОВА – Обласна військова (державна) адміністрація

ОІВВ – особа з інвалідністю внаслідок війни

ПКМУ – постанова Кабінету Міністрів України

РВА - районна військова (державна) адміністрація

ТЦК та СП – територіальний центр комплектації та соціальної підтримки

УБД – учасник бойових дій

УВФ – Український ветеранський фонд

УСЗН – управління соціального захисту населення

ЦНАП - Центр надання адміністративних послуг

ЦОВВ – центральний орган виконавчої влади

ЧСЗ – член сім’ї загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ.....	10
1.1. Поняття та сутність цифровізації в державному управлінні	10
1.2. Особливості та основні принципи цифровізації державних послуг... ..	13
1.3. Нова державна ветеранська політика як основа цифровізації послуг для ветеранів.....	16
1.4. Особливості цифровізації послуг для ветеранів в умовах воєнного стану..	21
1.5. Нормативно-правові аспекти цифровізації послуг для ветеранів... ..	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ.....	27
2.1. Огляд загального стану наявності послуг для ветеранів в Україні.....	27
2.2. Аналіз ефективності та доступності наявних цифрових послуг для ветеранів.....	30
2.3. Проблеми та виклики цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління.....	35
2.4. Міжнародний досвід цифровізації послуг для ветеранів.....	37
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ... ..	41
3.1. Цифровізація процесу надання статусу ветерана та надання доступу до ЄДРВВ.....	41
3.2. Створення державних мобільних додатків як елементу цифровізації послуг у сфері державного управління.....	45
3.3. Формування індивідуального шляху ветерана як складова системи інформаційних сервісів для ветеранів.....	48
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55

Актуальність теми. Україна – багатонаціональна та геополітично стратегічна країна, яка в останні десятиліття стикається з низкою викликів та випробувань, одним з найкритичніших є військова агресія сусідньої країни, що не лише негативно впливає на економіку та соціальну сферу, а й змусило уряд та суспільство переосмислити підходи до державного управління. Але шлях до визнання України цифровою деожавою продовжується незважаючи на будь-які труднощі, з якими ми стикаємося кожен день. В умовах воєнного стану та загальної мобілізації виникає потреба у забезпеченні соціальної реінтеграції такої порівняно нової категорії суспільства як ветерани, або ж учасники бойових дій.

Сьогодні Захисники та Захисниці занадто часто стикаються з бюрократичними перепонами на шляху до отримання гарантованих пільг та послуг державою. Застарілі паперові процеси отримання статусу учасника бойових дій або особи з інвалідністю внаслідок війни можуть займати місяці, а в деяких випадках навіть роки у зв'язку з ускладненням у вигляді паперового документообігу у військових частинах, знищення фізичних документів в умовах окупації ворожими військами, складна схема роботи міжвідомчих комісій з питань розгляду про визнання учасниками бойових дій, тощо. З такими проблемами також щоденно стикаються члени сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць, можна стверджувати, що для них процес ще більше заплутаний, довгий та складний.

Також, процеси отримання послуг ускладнюється центральними органами виконавчої влади, які не зважають на правильний розподіл повноважень між органами державної влади, оскільки деякі нормативно-правові акти щодо надання послуг ветеранам війни потребують внесення змін задля оптимізації процесу забезпечення ветеранів

Цифровізація вже давно стала ключовим інструментом у вирішенні різноманітних завдань та вдосконаленні процесів у державному управлінні. В умовах воєнного стану, її роль стає ще більш важливою, оскільки вона може

забезпечити ефективне та оперативне надання послуг ветеранам, які потребують комплексної підтримки та соціальної адаптації.

Цифровізація у сфері державного управління є досить новим полем для дослідження сучасними науковцями. Якщо говорити про зарубіжних вчених, великий внесок у дослідження такого явища зробили А. Уільямс, С. Бреннен, Д. Тапскотт та інші. Щодо вітчизняних вчених, роботи Р. Войтовича, В. Наместніка, В. Куйбіди практично є фундаментом теоретико-методологічних засад електронного врядування.

Однак, оскільки така сфера є порівняно новою, наразі в Україні існує нестача досліджень щодо ефективності та доцільності використання цифрових технологій у сфері державного управління, зокрема, як це стосується ветеранів у період воєнного стану. Ця робота присвячена заповненню цієї прогалини та дослідженню можливостей та перспектив використання цифровізації для покращення доступу ветеранів до необхідних послуг та ресурсів.

У рамках дослідження будуть розглянуті теоретико-методологічні аспекти цифровізації, а також проведено аналіз сучасного стану системи надання послуг ветеранам у сфері державного управління в Україні. На основі отриманих даних будуть запропоновані конкретні рекомендації щодо впровадження та вдосконалення цифрових інструментів з метою забезпечення більш ефективної підтримки ветеранів у період воєнного стану.

Мета і завдання дослідження. Метою даного дослідження є аналіз існуючих підходів до цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління та розробка пропозицій щодо розвитку цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні.

Завдання:

- визначити теоретико-методологічні основи цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління;
- з'ясувати нормативно-правові та організаційні засади цифровізації послуг для ветеранів;
- проаналізувати поточний стан цифровізації послуг для ветеранів;

- дослідити міжнародний досвід цифровізації послуг для ветеранів та можливості його імплементації в Україні;
- обґрунтувати перспективи розвитку цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єкт: цифровізація послуг у сфері державного управління. Предмет: цифровізація послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні.

Методи дослідження. При написанні роботи були використані теоретичні методи дослідження для написання теоретико-методологічної частини дослідження, а також емпіричні методи та методи моделювання.

У роботі вперше проведено аналіз поточного стану та перспектив цифровізації послуг для ветеранів, надано визначення цифровізації послуг у сфері державного управління, вперше досліджено наявність цифрових інструментів у державному управлінні та надано практичні рішення щодо цифровізації послуг для ветеранів в умовах воєнного стану в Україні.

Структура роботи. Структура магістерської роботи включає вступ, 3 розділи та висновки, викладені на 55 сторінках. При написанні роботи було використано 45 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДЛЯ ВETERANІВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Поняття та сутність цифровізації в державному управлінні

Цифровізація є одним із ключових процесів сучасного державного управління, що значно впливає на функціонування державних установ, надання державних послуг та взаємодію уряду з громадянами. Хоча таке явище є доволі новим у роботі державного апарату, Уряд активно рухається в цьому напрямі та забезпечує наявність нормативно-правового підґрунтя та формування політики цифровізації та цифрової трансформації.

Вітчизняні та зарубіжні науковці дають такі визначення цифровізації. Одне з класичних визначень поняття "цифровізація" належить Клаусу Швабу, засновнику та виконавчому голові Всесвітнього економічного форуму. У своїй книзі "Четверта промислова революція", Шваб визначає цифровізацію як процес переходу від традиційних аналогових технологій до цифрових, з акцентом на конвергенцію фізичних, цифрових і біологічних систем. Він підкреслює, що цей процес призводить до революційних змін у виробництві, бізнесі, комунікаціях та інших сферах суспільства [26]. Українські науковці також дають досить цікаві визначення цифровізації, які є актуальними для різних сфер життя.

Представники бізнесу вважають, що цифрова трансформація сприймається як технологія переходу до нового рівня ведення бізнесу, з використанням сучасних технологій [29].

Михайло Федоров, Віце-прем'єр-міністр – Міністр цифрової трансформації України зазначив, що цифровізація передбачає не лише

перенесення державних послуг у режим онлайн, але також це є цифровізацією всіх державних процесів. Суть ідеї в тому, щоб якомога більше сфер життя життя українського суспільства було цифровізовано для комфортної комунікації громадськості, держави та бізнесу [39].

Науковці у сфері державного управління визначають цифровізацію як процес введення цифрових технологій в усі сфери нашого життя, починаючи з відносин між людьми та до промисловості, від побутових речей до іграшок для дітей тощо. Це перехід звичних для нас систем у кібербіологічні [35].

Ми повинні розуміти, що цифровізація може охоплювати будь-яку сферу діяльності людини, зокрема державне управління. Звичайно, цифровізація кожної сфери буде мати різну специфіку та особливості проведення різноманітних процесів, тим не менш, такі тонкощі не заважають переносити сенси цифровізації на різні сфери діяльності людства. На основі таких визначень можна сформулювати більш узагальнене визначення, яке безпосередньо стосується цифровізації державного управління.

Цифровізація – це процес перетворення традиційних (паперових, аналогових) процедур та процесів у цифрові, за допомогою сучасних технологій та інформаційних систем, наприклад, використання електронних документів, онлайн-платформ, хмарних технологій, систем штучного інтелекту, автоматизації та інших інноваційних інструментів. У сфері державного управління цифровізація передбачає перехід від традиційних бюрократичних процесів до сучасних цифрових рішень, що підвищують ефективність, прозорість і зручність для громадян.

Основні принципи цифровізації базуються на визначенні цифровізації, а саме:

- ефективність та оптимізація процесів, тобто скорочення часу і ресурсів, необхідних для виконання завдань, автоматизація рутинних процедур, зменшення кількості паперової роботи та покращення процесів прийняття рішень;

- доступність та зручність для громадян, адже цифрові технології створюють можливість для громадян отримувати державні послуги онлайн, без необхідності особистого відвідування установ, що є особливо важливим в умовах воєнного стану;
- прозорість та підзвітність – це створення відкритих систем, де громадяни можуть стежити за діяльністю уряду, отримувати доступ до інформації про державні рішення та відстежувати виконання своїх запитів;
- безпека та конфіденційність – дотримання високих стандартів безпеки даних громадян від третіх сторін, запобігання несанкціонованого доступу до серверів з даними тощо.

Цифровізація державного управління є процесом, який дозволяє державному апарату швидко реагувати на потреби громадян, забезпечує гнучкість процесів, зменшення бюрократичних перешкод для громадян у сфері взаємодії з державою, а також покращення якості державних послуг та забезпечення безбар'єрного доступу до них.

Таке явище вкрай важливе для державного апарату, адже усі перелічені риси цифровізації державного управління безпосередньо впливають на добробут громадян, їх довіру до держави та поліпшення функціонування держави в цілому за допомогою багатьох факторів, які виникають у процесі цифровізації державного управління. Процес цифровізації – ще один крок для урядування майбутнього, європейського та управління відповідно до міжнародних стандартів.

Україна наразі перебуває на шляху становлення її як цифрової держави, наші цифрові рішення вже є прикладом для іноземних колег, адже наше суспільство задоволене наявними державними цифровими сервісами такими як мобільний застосунок Дія.

Таким чином, цифровізація є необхідною та перспективною складовою сучасного державного управління, що відкриває нові можливості для

покращення державних послуг, підвищення ефективності державних установ та створення більш прозорої і підзвітної системи управління.

1.2. Особливості та основні принципи цифровізації державних послуг

Цифровізація державних послуг є одним зі специфічних розділів цифровізації в цілому, адже у процесі такого явища необхідно враховувати багато обмежуючих факторів як нормативно-правове підґрунтя та спроможність держави забезпечити побудову та реалізацію таких процесів. Важливо зауважити, що будь-яка цифрова послуга або електронний сервіс потребує окремої розробки та нормативно-правової підстави на таку розробку.

Зазвичай створенням державних цифрових послуг займаються державні підприємства та установи, наприклад ДП «Дія» Мінфцифри або ДП «ЮЦ» Мінсоцполітики. Якщо державний орган не має ДП або ДУ, які спеціалізуються у сфері цифровізації, розробкою займаються вітчизняні компанії, які виграють тендери. Наприклад, компанія KitSoft є розробником багатьох електронних державних сервісів та реєстрів. Наприклад, «Малютко», КиївЦифровий та ЄДРВВ – системи, розробником яких є компанія [42].

Необхідно розуміти, що не всі приватні ІТ-компанії можуть розробляти електронні сервіси для держави, адже у процесі важливо розуміти, що державні розробки передбачають такі фактори як розробка відповідно до нормативно-правових актів, чіткий бюджет без можливості його коригування, визначені строки реалізації продукту.

Цифровізація державних послуг – це процес, що передбачає впровадження технологій для оптимізації та покращення надання державних послуг громадянам, бізнесу та іншим організаціям. Основні принципи та підходи до цифровізації є ключовими в визначенні успішного переходу від традиційних до цифрових методів управління, а також ефективності роботи державного апарату.

Зважаючи на основні принципи цифровізації в цілому, можна виокремити принципи цифровізації державних послуг, які націлені саме на задоволення потреб громадян послугами на державному або місцевому рівні. Основними принципами такого явища є:

- орієнтованість на громадян – основний принцип цифровізації державних послуг, який полягає в орієнтації на потреби громадян, адже цифрові державні послуги повинні бути простими, доступними та зручними для використання усіма категоріями громадян, зокрема, під час розробки та впровадження цифрових сервісів важливо передбачити можливість надання зворотного зв'язку від користувачів з метою забезпечення отримання відгуків та можливостей для покращення певного державного електронного сервісу;
- доступність та інклюзивність – необхідність забезпечення доступності державних послуг для всіх груп населення, як особи з інвалідністю, літні люди та мешканці віддалених регіонів. Використання універсального дизайну та адаптивних технологій допомагає створювати інклюзивні цифрові сервіси, доступні для всіх, а цифровізація державних послуг в цілому відкриває доступ до гарантій держави без потреби їхати до, наприклад, обласного центру, або до столиці;
- прозорість та підзвітність – електронні системи дозволяють громадянам відстежувати статус своїх запитів, отримувати доступ до інформації про державні процеси та мати можливість подавати скарги або зворотній зв'язок, а це є одним з критичних аспектів для створення довіри між суспільством та урядом.
- безпека та конфіденційність – використання персональних даних та електронних систем передбачає створення таких умов захисту таких як, наприклад, КСЗІ даних є надзвичайно важливими. Державні установи повинні забезпечувати захист даних від

несанкціонованого доступу, витоку або зловживань, особливо в умовах воєнного стану та постійних спроб агресора заволодіти персональними даними українців та доступом до державних інформаційних (інформаційно-комунікаційних) систем.

- інтеграція та сумісність – узгодженість та безперервність процесів може бути забезпечена шляхом інтеграцій державних реєстрів та систем, що дозволить уникнути дублювання даних, зменшить бюрократію та підвищить ефективність надання послуг.
- інноваційність та адаптивність – використання штучного інтелекту, машинного навчання, блокчейну та інших інноваційних технологій для покращення якості та ефективності державних послуг, що дозволить адаптуватися до змін потреб громадян набагато швидше та якісніше;
- ефективність та продуктивність – автоматизація рутинних процесів, скорочення паперової роботи та зменшення часу на обробку запитів призводить до швидкого та більш ефективного надання послуг громадянам;
- партнерство та співпраця – дозволяє отримати доступ до нових технологій, експертизи та ресурсів, що допомагають покращити якість та ефективність цифрових державних послуг шляхом спільної роботи спільно з громадськістю та міжнародними партнерами.

Ми повинні розуміти, що процес цифровізації державного сектору є дуже важким зважаючи на сталість та застарілість процесів, що спостерігається у державному апараті роками. Застарілі стандарти державної служби, чиновники, які не мають мотивації та бажання отримувати нові знання, переходити у цифровий світ та стала бюрократія ускладнюють процеси цифровізації на державному рівні. Але завдяки політиці працевлаштування молодого покоління на державну службу, ці застарілі стандарти повільно, але починають змінюватися на цифрові.

Таким чином, основні принципи цифровізації державних послуг є ключовими елементами в забезпеченні успішного переходу до цифровізації державного управління. Також, великий вплив має настрій самих державних службовців та їх готовність до цифровізації їх робочих процесів. Дотримання цих принципів гарантує, що цифрові послуги будуть ефективними, безпечними, доступними та орієнтованими на потреби громадян. Ці принципи також сприяють підвищенню довіри громадян до уряду та покращенню загальної якості державних послуг.

1.3. Нова державна ветеранська політика як основа цифровізації послуг для ветеранів

Наша держава перебуває у стані розвитку та вдосконалення державного апарату з метою підвищення прозорості та ефективності роботи та задоволення потреб усіх громадян. У такий трансформаційний період як воєнний стан існують як проблеми та невдачі, так і великі можливості для вдосконалення та трансформації. Саме такі явища наразі відбуваються з ветеранською політикою, яка знаходиться у стані перевтілення та розвитку зважаючи на воєнний стан, збільшення бенефіціарів, зміну політичного керівництва та ще багато факторів.

Відповідно до Закону України –Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту¹, категорії громадян, які є бенефіціарами ветеранської політики є:

- ветерани війни (УБД, ОІВВ) та члени їх сімей;
- особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною та члени їх сімей;
- члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;
- члени сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, учасники війни;
- постраждалі учасники Революції Гідності та члени їх сімей.

Необхідно зауважити, що ветеран війни – це особа, яка брала участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав [1].

Ще одна категорія, яка наразі не лежить у полі ветеранської політики – демобілізовані особи. На законодавчому рівні наразі відсутнє визначення демобілізованої особи, адже в умовах воєнного стану та загальної мобілізації військовослужбовці звільняються з військової служби внаслідок отримання поранення або інвалідності. Отже, це у більшості випадках особи зі статусами ОІВВ. Оскільки ми розуміємо, що в умовах затяжної війни необхідно розробити механізм демобілізації не за станом здоров'я, а процес набуття статусу учасника бойових дій може бути досить затяжним, з'являється необхідність визначення такої категорії як демобілізовані особи. Враховуючи факт, що Міноборони опікується діючими військовослужбовцями, логічно припустити, що нова категорія ввійде у сферу компетенції Мінветеранів. Отже, ми можемо стверджувати, що демобілізована особа – це особа, яка брала участь у заходах, необхідних для захисту Батьківщини на її території та на території інших держав після 24 лютого 2022 року, була звільнена зі служби та не набула певного статусу на момент демобілізації.

Сучасні науковці та політики вказують на те, що ветерани війни є вразливою категорією населення, що викликає багато протиріч у суспільстві. Ветерани війни – Герої нашого часу, які роблять подвиги та ризикують своїм життям кожен день, а отже віднесення їх до вразливої категорії населення можна вважати як попередній висновок про те, що держава неспроможна забезпечити Захисників та Захисниць України гідним їх подвигів майбутнім. Отже, перше, на чому повинна акцентуватися ветеранська політика – ветерани війни не є і не повинні бути особами з вразливої категорії населення.

Міністерство у справах ветеранів України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері соціального захисту ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності (далі - ветерани), членів сімей таких осіб і членів сімей загиблих

(померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі - члени сімей ветеранів) [15].

Тобто, це центральний орган виконавчої влади, який є відповідальним за ветеранську політику в цілому. Однак, потрібно розуміти, що основним завданням такої політики є забезпечення повної реінтеграції ветеранів війни у цивільне суспільство.

Зважаючи на міжнародний досвід таких країн як Сполучені Штати Америки, Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії, Республіки Хорватія, а також враховуючи досвід Організації Об'єднаних націй, висвітлений у практичному посібнику з роззброєння, демобілізації та реінтеграції колишніх комбатантів, у світі існує така система як перехід від військової служби до цивільного життя. Тобто, це процес реінтеграції ветерана у цивільне життя від моменту прийняття рішення або виникнення обставин для демобілізації до моменту повного повернення та адаптації до суспільного життя [27]. Адаптуючи теоретичні аспекти до українських реалій можна виділити основні аспекти ветеранської політики:

- вирішення проблем із надання статусів УБД та ОІВВ;
- фізична та психологічна реабілітація;
- професійна адаптація та працевлаштування;
- розвиток ветеранського руху;
- формування громадянської ідентичності;
- розвиток ветеранського підприємництва;
- вшанування пам'яті полеглих Героїв;
- забезпечення ветеранів війни житлом;
- цифровізація послуг та можливостей для ветеранів;
- інші аспекти забезпечення повної соціальної реінтеграції.

Враховуючи вищезазначене, можемо стверджувати, що ветеранська політика потребує комплексної роботи Уряду, адже процес реінтеграції ветеранів входить у сферу компетенції різних державних органів. Наприклад,

Міноборони, МОН, МОЗ, Мінсоцполітики уже задіяні у процес формування та реалізації ветеранської політики, зважаючи на велику кількість факторів.

Міноборони задіяне у процесі як ЦОВВ, відповідальний за формування та реалізацію політики оборони, цей орган опікується діючими військовослужбовцями та, по факту, передає їх до Мінветеранів після демобілізації. Окрім цього, Міноборони задіяне у процесах військово-лікарських комісій та медико-соціальної експертизи спільно з МОЗ, яке також закриває великий пласт роботи з ветеранами як медичні програми, психологічну та фізичну реабілітацію, протезування та пластичну хірургію. МОН – перекваліфікація ветеранів, розробка освітніх програм з урахуванням потреб ветеранів тощо.

Тобто, з огляду на сфери, які покриває ветеранська політик, можна зробити висновок, що кожен ЦОВВ України має зробити внесок у майбутнє ветеранів шляхом співпраці з Мінветеранів у сфері формування та реалізації державної ветеранської політики.

Наразі у Мінветеранів триває напрацювання двох важливих нормативно-правових актів, які визначають курс державної ветеранської політики. Стратегії переходу від військової служби до цивільного життя, яка буде базуватися на потребах ветеранів та можливостях держави їх забезпечити [20].

З метою розробки такого документу та відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України –Про утворення Міжвідомчої робочої групи з питань розроблення та впровадження системи переходу від військової служби до цивільного життя від 17 листопада 2021 р. № 1190 була створена така робоча група, до складу якої увійшли представники ЦОВВ та сил безпеки і оборони з метою розробки такої стратегії [18]. Хоча відповідно до даних прес-служби Мінветеранів, розробка такого документу була призупинена на рік, наразі робота над ним була відновлена.

Одним з основних завдань цієї стратегії є розробка цифрового інструменту реалізації переходу, який вже існує в Мінветеранів, але наразі не функціонує. Електронний сервіс стане початком переходу від військової

служби до цивільного життя та буде визначати індивідуальну траєкторію шляху ветерана до реінтеграції у цивільне суспільство.

Ветерани війни після демобілізації будуть повертатися у громади, тому пріоритетна задача – забезпечення спроможності громад прийняти ветерана. Постановою Кабінету Міністрів України від 11 липня 2023 року № 702 було ліквідовано сектори Мінветеранів у кожній області. Натомість, ОВА було доручено створення структурних підрозділів з питань ветеранської політики до 1 жовтня 2023 року [19].

Але не всі області мали змогу виконати таке доручення, адже частина обласних адміністрацій покладає виконання функцій на структурні підрозділи з питань соціального захисту, що є проблемою. З огляду на комплексність ветеранської політики та зростаючу кількість ветеранів війни, реалізація такої політики є складною справою, тому її не можна доручати структурним підрозділам як задачі зверху поточної роботи [46]. Також, оскільки структурні підрозділи з питань соціального захисту здебільшого працюють з вразливими категоріями населення, така калька переходить і на ветеранів війни та членів їх сімей.

Такі проблеми можуть бути вирішені шляхом цифровізації ветеранської політики, яка дозволить забезпечити швидке та ефективне впровадження такої політики.

Велику роль у формуванні ветеранської політики відіграють громадські об'єднання та ветеранська спільнота. Наразі деякі громадські організації розробляють концепції ветеранської політики, які відкривають перспективу зі сторони кінцевих бенефіціарів - ветеранів війни та членів їх сімей. Наприклад, громадська організація –Принцип|| спільно з іншими громадськими спілками та організаціями розробили документ –Концепція політики щодо ветеранів та членів їх сімей: експертні висновки щодо формування оновленої державної політики щодо ветеранів та членів їх сімей|| у якій висвітлили новий погляд на державну ветеранську політику [31].

Отже, ветеранська політика перебуває у стані розвитку внаслідок впливу багатьох факторів. Вона є комплексною та потребує спільної роботи Уряду для забезпечення дієвої реалізації. Одним з ефективних рішень стане цифровізація для забезпечення ветеранів успішною реінтеграцією в цивільне суспільство. Ветеранська політика слугує підґрунтям для цифровізації послуг для ветеранів, адже електронні сервіси повинні розроблятися відповідно до цілей та завдань державної ветеранської політики. Наразі в межах ветеранської політики вже є розроблені цифрові інструменти як першочергові інструменти її реалізації, хоча, такий потрібний інструмент як електронний сервіс формування шляху переходу від військової служби до цивільного життя наразі не використовується.

1.4. Особливості цифровізації послуг для ветеранів в умовах воєнного стану

Оскільки за інформацією відкритого порталу аналітичних даних Мінветеранів станом на 01 січня 2022 року в Україні обліковувались понад 800 тисяч ветеранів, тобто осіб з бойовим досвідом, можна стверджувати, що частина учасників бойових дій стала на захист Батьківщини знову та наразі є як ветеранами війни, так і діючими військовослужбовцями. Тому можливі ситуації, коли особа отримує одну і ту саму послугу від держави двічі: як ветеран війни та як діючий військовослужбовець. Така ситуація тягне за собою задвоєння витрат державного бюджету, тому має бути попереджена шляхом інтеграції ЄДРВВ та ЄДРПВР.

Також, «подвійний статус» особи автоматично означає підвищений ризик спроб заволодіння персональними даними такої особи. Тому надважливим аспектом є захист даних таких осіб від несанкціонованого заволодіння. Це передбачає обмеження доступу до ЄДРВВ та ЄДРПВР, модернізацію КСЗІ таких систем, убезпечення обміну між цими системами та розробку окремих

КСЗІ у випадку, якщо доступ до таких інформаційно-комунікаційних систем буде надаватися уповноваженим особам ЦНАПів, ОВА, РВА та інших органів.

Під час воєнного стану державні установи можуть зіткнутися з фізичними обмеженнями, такими як окупація території, приліт ворожої ракети, перебої електроенергії та підвищена загроза безпеці як такій. Цифровізація дозволяє забезпечити безперервність надання послуг ветеранам, незалежно від фізичних перешкод. Завдяки онлайн-платформам та цифровим каналам комунікації ветерани можуть отримати доступ до необхідних послуг, навіть у надзвичайних умовах. Також, за допомогою цифровізації послуг легко забезпечити втілення принципів безбар'єрності та доступності. Ветерани мають різні потреби та можливості, тому цифрові послуги повинні бути доступними та інклюзивними для всіх. Це означає забезпечення зручності використання, підтримку різних мов, адаптацію для осіб з обмеженими можливостями та врахування культурних відмінностей. Під час воєнного стану особливо важливо, щоб послуги були доступними для ветеранів незалежно від їхнього місцезнаходження чи стану здоров'я.

Умови воєнного стану можуть швидко змінюватися, тому цифрові сервіси мають бути гнучкими та адаптивними до цих змін. Для ветеранів це означає, що вони повинні мати можливість отримувати послуги в будь-який час та з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету. Це також вимагає здатності урядових систем швидко оновлюватися та адаптуватися до нових умов.

Надання комплексних послуг через єдину платформу. Наразі в Україні набирає популярності тренд створення єдиних платформ. Наприклад, Реєстр реєстрів Мінцифри, або єдина платформа для ветеранів e-Ветеран. Цифровізація дозволяє об'єднати різні види послуг на єдиній платформі, що спрощує доступ ветеранів до необхідних ресурсів. Умови воєнного стану підкреслюють важливість швидкого та зручного доступу до послуг, включаючи медичну допомогу, фінансову підтримку, юридичні консультації та інші форми підтримки. Єдині цифрові платформа допомагають забезпечити узгодженість та ефективність обслуговування. В умовах неможливості перенесення існуючих

інформаційно-комунікаційних систем на єдину платформу важливості знову набувають інтеграції між державними системами та реєстрами. Безпечну інтеграцію забезпечує система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів –Трембітал за допомогою якої реалізує обміни зокрема ЄДРВВ.

Будь-який цифровий сервіс має пройти тестування серед цільової аудиторії та має бути націленим на потреби такої категорії населення, зокрема системи надання цифрових послуг. Саме тому важливо залучати ветеранів до процесу не тільки тестування, а і розробки. Це дозволяє краще розуміти їхні потреби, отримувати зворотній зв'язок та вносити корективи для покращення сервісів. В умовах воєнного стану особливо важливо, щоб ветерани мали можливість брати участь у формуванні політики та рішень, які впливають на їхнє життя.

Отже, особливості цифровізації послуг для ветеранів в умовах воєнного стану вимагають врахування численних аспектів, включаючи безпеку, доступність, інклюзивність, гнучкість та адаптивність. Цифрові сервіси повинні бути розроблені з урахуванням потреб ветеранів і здатні швидко адаптуватися до змінних умов. Забезпечення ефективних та безпечних цифрових послуг у воєнних умовах є важливим пріоритетом, який сприяє благополуччю ветеранів та підвищує ефективність державного управління.

1.5. Нормативно-правові аспекти цифровізації послуг для ветеранів

Сьогодні нормативно-правова база забезпечення цифровізації є доволі широкою порівняно з минулим десятиліттям, адже 2 вересня 2019 року було створене Міністерство цифрової трансформації України шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України. Така зміна дозволила розпочати швидкий розвиток цифровізації в Україні зважаючи на різницю у повноваженнях державного агентства та міністерства. Керівником

Мінцифри є Віце-прем'єр-міністр-Міністр цифрової трансформації України, що також є вагомим аспектом впливу Мінцифри на розвиток держави. Також, в Україні існує Комітет Верховної Ради України з питань цифрової трансформації, що має прямий вплив на створення та вдосконалення нормативно-правової бази цифровізації в Україні.

Всі державні процеси в Україні реалізовані відповідно до Конституції України, Законів України, Постанов Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів. Якщо говорити про нормативно-правову базу цифровізації в цілому, одними з базових законодавчих актів є:

- Закон України «Про інформацію» – регулює різноманітні процеси життєвого циклу інформації, такі як створення даних, їх розповсюдження, збір, обмін, використання, охорона та захист тощо [2];
- Закон України «Про електронні комунікації» – основоположний нормативно-правовий акт у сфері електронних комунікацій, а також можливості юридичних та фізичних осіб, які є учасниками процесів та є користувачами таких послуг [3];
- Закон України «Про електронні документи та документообіг» – регулює електронний документообіг та визначає засади формування, використання, розповсюдження тощо електронних документів [4];
- Закон України «Про Національну програму інформатизації» [5];
- інші нормативно-правові акти, що регулюють процеси цифровізації;

Ці закони регулюють основні положення та принципи загальної цифровізації та цифрового розвитку держави.

Цифровізація послуг є невід'ємною частиною цифровізації державного сектору. Наразі кожен державний орган працює в цьому напрямку з метою спрощення доступу громадян до гарантій держави, забезпечення прозорості у роботі, зменшення корупційних ризиків та децентралізації.

У сфері забезпечення цифровізації послуг одними з базових законодавчих актів є:

- Закон України «Про адміністративні послуги» – регулює відносини у сфері надання та отримання адміністративних послуг в Україні, реалізації прав юридичних та фізичних осіб у даній сфері [6];
- Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» – регулює процес надання публічних та електронних публічних послуг [7];
- Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» – регулює такі процеси як електронна ідентифікація, процес надання електронних довірчих послуг, контроль за вимогами законодавства у цій сфері [8];
- Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги» – визначає основні засади відносин стейкхолдерів та бенефіціарів цифрового контенту [9];
- Закон України «Про хмарні послуги» – визначає процес формування, зберігання, захисту даних у хмарах, надання хмарних послуг тощо [10];
- інші нормативно-правові акти, що регулюють процеси цифровізації послуг.

Отже, враховуючи вищезазначене, нормативно-правова база забезпечення цифровізації послуг є доволі широкою. Для забезпечення такого процесу необхідне створення державних реєстрів та інформаційно-комунікаційних система інтеграцій між ними, які забезпечать мінімізацію бюрократичних процесів, безбар'єрний та швидкий доступ до інформації, але такі розробки першочергово потребують нової нормативно-правової бази або внесення змін в існуючі нормативно-правові акти.

В умовах воєнного стану перед центральними органами виконавчої влади постає новий виклик, оскільки атака відбувається не тільки на полі бою, але й на електронні ресурси та бази даних у всіх сферах діяльності України. Не є

винятком і державні ресурси. Тому ще більша увага приділяється кібербезпеці та побудові комплексних систем захисту інформації при розробках та модернізаціях державних інформаційно-комунікаційних систем, а отже цифровізація послуг лягає у поле дії таких нормативно-правових актів:

- Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» – визначає основні аспекти захисту даних у різноманітних системах [11];
- Закон України «Про захист персональних даних» – визначає засади захисту персональних даних, прав і свобод осіб у сфері цифровізації [12];
- Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» – визначає основи кібербезпеки особи, організації, держави тощо [13];
- Закон України «Про національну безпеку» – окрім основ національної безпеки визначає основні положення кібербезпеки держави [14];
- інші нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері безпеки даних.

Також, вагомою частиною у цифровізації послуг для ветеранів є ЄДРВВ. Положення про ЄДРВВ затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 14 серпня 2019 р № 700 «Про Єдиний державний реєстр ветеранів війни» та визначає основні функції ЄДРВВ [16].

Отже, цифровізація послуг в умовах воєнного стану має обширну нормативно-правову базу, яка покриває всі аспекти та ризики при реалізації такого процесу. Проте, оскільки з'являються нові системи та рішення щодо цифровізації послуг, чинне законодавство буде потребувати змін та розробку нових нормативно-правових актів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ В УКРАЇНІ

2.1. Огляд загального стану наявності послуг для ветеранів в Україні

Послуги для ветеранів та членів їх сімей складають практичне відображення реалізації державної ветеранської політики. Їх можна розглядати як кінцевий продукт від держави, який отримує бенефіціар з метою покращення певної сфери життя. Забезпечення широким спектром послуг такої категорії як ветерани та члени їх сімей наразі є важливим для держави, зважаючи на зростаючу кількість осіб такої категорії. За даними порталу відкритих аналітичних даних Мінветеранів станом на 01 січня 2022 року в Україні обліковано понад 800 тисяч ветеранів війни та інших категорій. Наразі у зв'язку із воєнним станом публікація та оновлення даних щодо наповнення ЄДРВВ припинена, але за прогнозами кількість осіб такої категорії може досягати 5 мільйонів на момент перемоги [46].

Система надання послуг ветеранам та членам їх сімей має базуватися на сферах державної ветеранської політики, а отже держава має забезпечити дану категорію можливостями фізичної та психологічної реабілітації, медичного обслуговування, професійної адаптації, санаторно-курортного лікування, забезпечення житлом тощо.

Наразі послуги для ветеранів можна розділити на матеріальне забезпечення та пільги для ветеранів. Але потрібно розуміти, що хоч ветерани підпадають під категорію пільговиків, вони не підпадають під вразливу категорію населення, як вже було зазначено у цій роботі.

В умовах децентралізації держави ми маємо розуміти, що послуги в цілому за поширенням поділяються на 2 категорії: загальнодержавні та місцеві.

Загальнодержавні послуги надаються на території всієї України та фінансуються з державного бюджету або за кошти матеріально-технічної допомоги. Місцеві послуги можуть бути унікальними в кожній громаді та можуть фінансуватися з місцевого бюджету або за кошти матеріально-технічної допомоги.

Наразі у державі існує ресурс –Гід з державних послуг», де можна отримати інформацію про загальнодержавні послуги за різними категоріями.

Це джерело дає перелік послуг для ветеранів війни [22]. На ресурсі доступна інформація про такі послуги як встановлення відповідних статусів, видача посвідчень відповідно до встановлених статусів, отримання одноразової грошової допомоги, надання відомостей ЄДРВВ, позбавлення статусів, забезпечення санаторно-курортним лікуванням, грошова допомога для отримання (ремонту) житла.

Після аналізу такого переліку можна зробити висновок, що наразі більшість загальнодержавних послуг для ветеранів стосуються набуття статусу та видачі посвідчення. Також, усі послуги у переліку не є цифровізованими, а отже особа повинна звертатися у відповідний державний орган, до сфери якого належить питання, шляхом подання письмового звернення та прикладання ксерокопій відповідних документів.

Отже, ми можемо зробити висновок, що наявні загальнодержавні послуги не відповідають напрямам, визначеним новою державною ветеранською політикою. Послуги є занадто бюрократичними, адже вимагають збору великої кількості довідок та документів.

Ще одна база, в якій можна побачити перелік послуг для ветеранів - База знань на платформі Мінветеранів e-Ветеран [45].

На цьому порталі можна побачити набагато більше можливостей для ветеранів, адже перелік підрозділів з інформацією про наявні гарантії держави є набагато ширшим та корелюється з основними напрямами реалізації державної ветеранської політики, включно з такими послугами як, наприклад, медичні

пільги із зазначенням відповідального ЦОВВ – Міністерства охорони здоров'я України.

Бюджетна установа –Український ветеранський фонд є установою у сфері управління Мінветеранів, яка реалізує багато програм для ветеранів [21]. Діяльність УВФ сфокусована здебільшого на надання можливостей для ветеранів у сферах освіти та бізнесу. Такі програми як, наприклад, мікрофінансування ветеранського бізнесу, націлені на точкову допомогу ветеранам війни та потребують збору великої кількості документів.

Мінветеранів працює над розповсюдженням та розширенням переліку послуг для ветеранів. Прикладом може слугувати сервіс — Я – ветеран у ЦНАПах України. Головним принципом такого сервісу є єдине вікно для ветеранів у будь-якому ЦНАПі нашої держави. Це означає, що кожен ветеран може звернутися у найближчий ЦНАП і допомогу йому буде надавати працівник, який досконало знає нормативно-правову базу соціального захисту ветеранів війни, актуальні послуги та можливості для ветеранів, а також пройшов тренінг щодо психологічних аспектів спілкування з особою з бойовим досвідом. Така практика є дуже корисною, адже ветеран отримує не тільки кваліфіковану консультацію, а і його психологічний стан не стане перепорою при отриманні державної послуги. Також, такий сервіс є, зокрема, інструментом інформування ветерана про можливості, які держава йому надає. Але станом на сьогодні не всі області запровадили у місцевих ЦНАПах механізм єдиного вікна для ветеранів, а отже частина бенефіціарів не має можливості отримати якісну консультацію у місцевому ЦНАПі.

Щодо місцевих послуг, кожна область працює у темпі та за масштабами своєї спроможності. Наявність ветеранських послуг залежить від багатьох факторів, а саме:

- наявність та функціонування управління з питань ветеранської політики в ОВА;
- наявність фінансування на надання ветеранських послуг;
- наявність ветеранських програм в області;

- інші фактори, які прямо впливають на наявність ветеранських послуг на місцях.

Також, частина послуг для ветеранів може надаватися громадськими об'єднаннями, міжнародними організаціями та місцевими підприємствами.

Однак, наявність послуг для ветеранів на місцях не означає автоматичне користування ними. Вагома частина надання послуг є інформування бенефіціара про наявність таких послуг в громаді. Наразі навіть для ого, щоб отримати інформацію про наявні послуги в громадах, необхідно прикласти багато зусиль, адже, на відміну від загальнодержавних послуг, наразі відсутній будь-який цифровий інструмент, за допомогою якого можна переглянути перелік місцевих послуг.

Отже, огляд наявності послуг для ветеранів в Україні вказує на наявність проблеми у виокремленні ветеранських послуг як окремого напрямку роботи як держави в цілому, так і місцевої влади. Перелік послуг не є різноманітним, велику частину складає надання статусу, що є лише основою для отримання інших гарантій та можливостей від держави.

2.2. Аналіз ефективності та доступності наявних цифрових послуг для ветеранів

Мінветеранів як ЦОВВ, відповідальний за формування та реалізацію державної ветеранської політики, має визначальну роль зокрема у сфері цифровізації послуг для ветеранів. Основою такого процесу є внесення даних про ветеранів та суміжних категорій до ЄДРВВ, що є довгим та важливим процесом.

ЄДРВВ відповідно до положення наповнюється великою кількістю даних.

До Реєстру включаються такі дані:

1. Особиста інформація, така як прізвище, ім'я, по батькові (якщо є), дату народження, місце народження, стать, адресу проживання, реєстраційний номер

облікової картки платника податків або серію (якщо наявна), номер паспорта громадянина України (якщо особа відмовилася від реєстраційного номера облікової картки платника податків з релігійних мотивів), унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі;

2. Документи, що підтверджують особу та громадянство України, спеціальний статус, а також інформація з свідоцтва про народження для дітей до 14 років;

3. Дані про смерть особи з Державного реєстру актів цивільного стану;

4. Відомості про документи, що підтверджують право на пільги, та їх строк дії;

5. Інформація про:

- Поліпшення житлових умов;
- Отримання грошової компенсації за житло;
- Придбання житла за рахунок компенсації;
- Забезпечення житлом;
- Соціальні гарантії, які надаються законами;
- Фактичне отримання соціальних гарантій;
- Статус ветерана, постраждалого учасника Революції Гідності;
- Інвалідність та її характеристики;
- Реабілітаційні програми та засоби;
- Психологічна реабілітація;
- Санаторно-курортне лікування;
- Земельні ділянки та інші пільги;
- Освіту та професійну діяльність;
- Зайнятість;
- Професійне навчання;
- Допомогу у безробітних для підприємницької діяльності;
- Підприємницьку діяльність;
- Уповноважений орган, у якому особа перебуває на обліку.

6. Цифровий відбиток обличчя особи, який отримано з Єдиного державного демографічного реєстру;

7. Контактна інформація особи, включаючи адресу електронної пошти та номер телефону;

8. Відомості про обставини, дату і місце смерті/загибелі особи, дату і місце поховання, пам'ятні знаки, встановлені на честь особи, та адреси встановлення пам'ятних знаків, отримані від місцевих держадміністрацій;

9. Інформація про речові права особи на нерухоме майно та їх обтяження на основі відомостей, що містяться у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно;

10. Інформація про транспортні засоби, які перебувають у власності або користуванні особи, на основі даних з Єдиного державного реєстру транспортних засобів;

11. Серія та номер посвідчення водія та категорії посвідчення водія особи, на основі даних з Єдиного державного реєстру транспортних засобів;

12. Інформація про перебування особи на обліку в органах Пенсійного фонду України як одержувача пенсії;

13. Інформація про державні нагороди особи;

14. Інформація про соціальну діяльність особи, участь у громадських об'єднаннях, спортивні змагання, знання мов, хобі;

15. Належність особи до категорії бездомних осіб;

16. Статус внутрішньо-переміщеної особи [16].

Тож, наповнення ЄДРВВ є доволі обширним. У реєстрі обліковується достатньо даних про осіб зі статусами, що відповідає статусу ЄДРВВ як основи надання цифрових послуг ветеранам. Отримання іншої інформації може бути забезпечена шляхом інтеграції з іншими державними реєстрами.

Відповідно до внесення інформації про особу до ЄДРВВ, відбувається автоматичне надання електронних публічних послуг, наприклад щорічні виплати до пам'ятних дат.

Основним цифровим сервісом Мінветеранів є веб-платформа е-Ветеран, на якій представлено декілька сервісів для ветеранів.

По-перше, на ресурсі можна переглянути перелік послуг для ветеранів та членів їх сімей від різних відомств, а також інформацію про надання статусів УБД, ОІВВ тощо.

Також, на веб-платформі доступні цифрові послуги для ветеранів, надавачем яких є Мінветеранів.

Ветерани та члени їх сімей можуть подати заяву на участь у проекті «Помічник ветерана», що передбачає участь у відборі на зайняття посади фахівця із супроводу демобілізованих осіб у громадах України. Цифровий аспект цього проекту – подання заяви в електронній формі, яка після заповнення заяви та накладення цифрового підпису верифікується через ЄДРВВ [45].

Електронний сервіс надання допомоги особам з інвалідністю внаслідок війни I та II групи був реалізований у 2023 році та наразі є недоступним через відсутність фінансування зі сторони Міжнародної Федерації Червоного Хреста та Червоного Півмісяця. Електронний сервіс передбачає подання заяви через заповнення електронної заяви та накладання цифрового підпису, після чого відбувається верифікація в ЄДРВВ [45].

Сервіс для участі в Іграх Нескорених на платформі е-Ветеран передбачає подання заяви на участь у Всеукраїнських Іграх Нескорених та відкривається кожен рік. Аналогічно, сервіс передбачає заповнення електронної заяви на участь у змаганнях та накладання цифрового підпису, після чого проходить верифікація у ЄДРВВ [45].

Останній електронний сервіс на платформі е-Ветеран не є сервісом лише для ветеранів, але працює для забезпечення надання кваліфікованої психологічної допомоги ветеранам війни та членам їх сімей. Внесення до Реєстру суб'єктів надання послуг із психологічної допомоги ветеранам та членам їх сімей надає можливість українським підприємствам у сфері

психологічної підтримки отримати верифікацію Мінветеранів, а ветеранам отримати інформацію про надавачів таких послуг у єдиному довіднику [45].

Такий довідник розміщений на веб-порталі психологічної допомоги Мінветеранів MARTA. Портал містить сервіс для ветеранів та членів їх сімей, а саме тестування для самоаналізу психологічного стану. Також, на веб-порталі можна отримати інформацію про верифікованих суб'єктів надання послуг із психологічної допомоги ветеранам та членам їх сімей, а також прочитати статті на тему психології [44]. Створення такого веб-порталу дало можливість ветеранам та членам їх сімей оцінити свій стан психологічного здоров'я, провести самодіагностику та у разі потреби звернутися до спеціаліста, або на лінію кризової психологічної допомоги.

Також, командою Мінветеранів було анонсовано ще один цифровий сервіс, формування індивідуального шляху ветерана у системі переходу від військової служби до цивільного життя. Цей сервіс, по факту, є опитувальником, який військовослужбовець проходить при демобілізації. Такий опитувальник містить 100 питань, які враховують різноманітні аспекти життя та реінтеграції ветерана у цивільне суспільство. Такий сервіс внесений у проект Стратегії переходу від військової служби до цивільного життя, однак, цей документ так і не був затверджений. Наразі Мінветеранів проводить перегляд змісту стратегії [20].

Отже, можна зробити висновок, що наразі перелік цифрових послуг для ветеранів є достатньо обмеженими. Зважаючи на комплексність ветеранської політики можна стверджувати, що цифровізація послуг для ветеранів не повинна закінчуватися на Мінветеранів, до такого процесу слід залучати інші ЦОВВ. Незважаючи на обмежену кількість, наявні послуги є доступними для ветеранів, мають зрозумілий інтерфейс та достатньо інформації для ветеранів.

2.3. Проблеми та виклики цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління

Цифровізація державних послуг, як вже зазначалося у даній роботі, є дуже складним процесом, який має свої особливості.

По-перше, це нормативно-правове регулювання. Державна послуга має надаватися відповідно до чинного законодавства та у більшості випадків мати окремий нормативно-правовий акт як, наприклад, ПКМУ для її реалізації. Тому важливо щоб над створенням нових послуг та цифровізацією вже існуючих працювали не тільки кваліфіковані ІТ-спеціалісти, а й нормотворці та юристи у сфері цифровізації. Процес побудови логіки розробки або модернізації послуги повинен іти паралельно з напрацюванням нормативного забезпечення з метою врахування всіх нюансів та коректного їх описання як в технічній документації, так і в нормативно-правовому акті.

По-друге, в умовах воєнного стану важливо розуміти, що видатки державного бюджету наразі дуже обмежені та йдуть на першочергові держави, наприклад, оборону. Тому розробки цифрових послуг наразі ідуть на другий план, що потребує використання інших джерел фінансування, які не є заборонені чинним законодавством. У цьому випадку важливо мати підтримку міжнародних організацій, яку під час війни Україна отримує. Наразі такі організації зацікавлені у підтримці ветеранськополітики як такої, зокрема цифрового аспекту, адже цифровий розвиток – це крок у майбутнє. Але необхідно брати до уваги, що видатки державного бюджету зменшуються для всіх державних органів, а отже конкуренція на отримання фінансування міжнародних партнерів дуже висока. Тому для втілення мети необхідно мислити глобально та пропонувати комплексні рішення у сфері цифровізації державних послуг.

Оскільки вся держава рухається у напрямку цифровізації та кожен державний орган у певній мірі зацікавлений у забезпеченні ветеранів гарантіями від держави, виникає проблема великої кількості точок входу, через

які держава надає послуги. Наприклад, веб-портал е-Ветеран, портал соціальних послуг Мінсоцполітики, портал Дія, мобільний застосунок Дія, ЦНАП, УСЗН, веб-сайти обласних адміністрацій і багато інших точок входу. Таке розмаїття може бути складним до сприйняття, а отже ветеран не буде розуміти куди за якою послугою звертатися.

Для отримання будь-якої послуги ветеран має надати надавачу послуги посвідчення або витяг з ЄДРВВ. Однак, для отримання такого витягу необхідно бути внесеним у ЄДРВВ, а отже мати статус, що передбачає надання відповідного статусу одною з міжвідомчих комісій з надання статусів. У таких комісіях процеси є суто паперовими та займають багато часу. Особі необхідно зібрати багато документів та подати їх. Також, необхідно врахувати той факт, що в умовах воєнного стану паперові документи можуть бути знищені у зв'язку з наступом ворожих військ або ракетної атаки. Тож, сам процес надання статусу є доволі проблемним. Після винесення рішення про надання статусу особі, інформація про це передається Мінветеранів та проходить процес внесення статусу до ЄДРВВ. Тож, від моменту набуття людиною права на отримання статусу по отримання посвідчення або витягу з ЄДРВВ може пройти багато часу.

Також, українці давно звикли мати всі свої документи у смартфонах завдяки мобільному застосунку Дія. Паспорт громадянина України, закордонний паспорт, посвідчення водія та інші документи доступні у мобільному застосунку. Тож логічним питанням є наявність статусу УБД, ОІВВ, ЧСЗ тощо у мобільному застосунку Дія. Хоча необхідно враховувати безпеку даних осіб з такими статусами в першу чергу. Як вже зазначалося, деякі ветерани війни наразі є діючими військовослужбовцями, тож їх персональні дані є однією з цілей агресора.

Основним питанням реалізації будь-якого процесу на рівні держави є кадровий потенціал державного органу. Оскільки Мінветеранів є відповідальним за формування та реалізація державної ветеранської політики, цифровізація також лягає у поле відповідальності цього ЦОВВ. Відповідно до

структури Мінветеранів, Департамент цифрового розвитку та трансформації налічує 4 відділи:

Відділ розвитку інформаційних систем;

Відділ системної інтеграції;

Відділ ведення державного Реєстру;

Відділ захисту інформації [40].

Загалом Департамент налічує лише 18 осіб та лише один відділ, відділ розвитку інформаційних систем, відповідно до функціоналу працює над розробкою та модернізацією інформаційних (інформаційно-комунікаційних) систем Мінветеранів. Також, у Мінветеранів відсутні ДП або ДУ, які могли б взяти цифровізацію на себе. Тож питання створення цифрових сервісів у Мінветеранів лягає на 1 відділ. Також, на ринку зараз дуже велика нестача кваліфікованих кадрів у сфері цифровізації, зокрема з розумінням цифровізації у сфері державного управління.

Отже, проблематика цифровізації послуг для ветеранів є доволі широкою та потребує ефективних рішень. Вона розпочинається з процесу набуття статусу та є наразі доволі актуальною. Для вирішення таких проблем необхідно вжити дієвих заходів як залучення висококваліфікованих спеціалістів до цифровізації державного сектору, спрощення процесу надання статусу шляхом цифровізації та зменшення точок входу для бенефіціарів.

2.4. Міжнародний досвід цифровізації послуг для ветеранів

Україна – не єдина держава з великою кількістю ветеранів, тому ми маємо можливість перейняти досвід іноземних колег у формуванні та реалізації ветеранської політики, зокрема цифровізації послуг для ветеранів, оскільки багато країн прагнуть використовувати цифрові технології для покращення доступу до пільг та послуг, забезпечення швидкої комунікації, а також підвищення ефективності державних структур.

Сполучені Штати Америки мають одну з найрозвиненіших систем підтримки ветеранів. Завдяки створенню інтегрованих цифрових платформ, таких як VA.gov, ветерани можуть отримувати широкий спектр послуг, таких як медичне обслуговування, пенсійні пільги, освітні програми та інші види підтримки. Цифрові сервіси дозволяють ветеранам взаємодіяти з державними органами, подавати заяви, відслідковувати статус своїх запитів та мати доступ до електронних медичних карток [41].

VA.gov – це офіційний веб-сайт, який надає ветеранам інформацію про пільги та доступні послуги. Ветерани можуть подавати заявки та керувати отриманими пільгами та послугами, такими як медичне обслуговування, допомога особам з інвалідністю, освіта та багато іншого. Сайт також містить інформацію про новий закон PACT Act та його вплив на пільги та послуги для ветеранів, пов'язані з токсичними впливами [41].

Система MyHealthVet – це онлайн-платформа, яка дозволяє ветеранам отримувати доступ до своїх медичних записів, управляти призначеннями ліків, слідкувати за доставкою, переглядати список своїх ліків тощо. Ветерани можуть відстежувати свої майбутні медичні призначення та отримувати електронні нагадування про запис до лікаря або щорічне обстеження. Також є можливість безпечно спілкуватися онлайн з медичною командою та іншим персоналом організації щодо чутливих питань. Користувачі можуть переглядати, друкувати або завантажувати копію інформації зі свого медичного запису, або вводити свою власну медичну інформацію[41].

Система MyHealthVet надає ветеранам ряд онлайн-послуг, які дозволяють керувати особистим здоров'ям та медичними записами:

- аптека – ветерани можуть поповнювати рецепти, відстежувати доставку, переглядати список своїх ліків та інші деталі;
- прийом у лікаря – відстеження майбутніх записів до лікаря та електронні нагадування;

- спілкування – безпечний простір спілкування онлайн з медичною командою та іншим персоналом щодо чутливих питань особистого здоров'я;
- медичні записи – перегляд, друку або завантаження копій інформації з медичного запису, або надання власної медичної історії;
- інформування – на ресурсі доступна бібліотека здоров'я ветеранів, спільнота підтримки психічного здоров'я тощо.

Ці послуги допомагають ветеранам краще контролювати та розуміти своє здоров'я, надаючи доступ до надійної інформації про здоров'я цілодобово.

У Канаді великий акцент робиться на інклюзивності та використанні інноваційних технологій. Ветерани можуть використовувати цифрові платформи, щоб отримувати доступ до своїх прав, записуватися на консультації та отримувати допомогу з працевлаштування. Канадські цифрові сервіси розробляються з урахуванням особливостей та потреб ветеранів, враховуючи також питання інклюзивності для осіб з обмеженими можливостями [43].

На платформі VeteransAffairsCanada можна знайти багато інформації щодо реінтеграції у цивільне суспільство:

- ментальне та фізичне здоров'я;
- фінансові програми та послуги;
- освіта та робота;
- житлові програми;
- родина;
- послуги для членів Королівської канадської кінної поліції;
- вшанування пам'яті;
- кабінет ветерана.

Також на порталі доступна опція допомоги у складанні індивідуальної траєкторії розвитку ветерана.

Такий спектр послуг та інформації є обширним та відповідає стандартам реінтеграції ветеранів у суспільне життя.

В Австралії основний акцент у цифровізації послуг для ветеранів зроблено на надання самостійності ветеранам і швидкість обслуговування. Ветерани можуть подавати заявки на отримання різних видів допомоги через онлайн-системи, що дозволяє швидше розглядати запити та зменшувати бюрократичні затримки. Австралійська система цифрових послуг для ветеранів також використовує технології штучного інтелекту для оптимізації процесів обслуговування.

Незважаючи на різноманітність державного управління та ветеранської політики у цих країнах, можна виділити схожі риси для використання таких стандартів у впровадженні цифрових послуг для ветеранів в Україні, навіть зважаючи на той факт, що ми вже спираємося на досвід іноземних колег.

По-перше, більшість послуг для ветеранів об'єднані на одній платформі. Тобто, існує єдина точка входу для ветерана для отримання великого спектру послуг та можливостей від держави.

По-друге, сервіси побудовані з урахуванням потреб та можливостей ветеранів.

Також, сервіси доступні для всіх ветеранів, адже враховують принципи безбар'єрності та стандарти розробки електронних сервісів для осіб з інвалідністю.

Отже, досвід створення цифрових послуг для ветеранів іноземних країн є доволі корисним для України. Оскільки в умовах воєнного стану нам необхідні ефективні та доступні цифрові послуги в єдиній точці, досвід таких країн як Сполучені Штати Америки, Канада та Австралія є дуже корисним для врахування при розробці та модернізації електронних сервісів та веб-платформ в Україні. Хоча вітчизняні розробники державних цифрових послуг вже спираються на досвід іноземних колег, цей досвід може стати корисним для розвитку цифровізації послуг для ветеранів в Україні, особливо в умовах воєнного стану, коли швидкість та ефективність надання послуг є критично важливими.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

3.1. Цифровізація процесу надання статусу ветерана та надання доступу до ЄДРВВ

Цифровізація послуг для ветеранів має корелюватися з основними напрямками реалізації ветеранської політики, враховувати необхідність її реалізації на місцях, а також бути рішенням існуючих проблем.

Найперша та нагальна проблема – отримання статусу. Це основний процес для реалізації ветеранської політики, адже без бенефіціарів політика не може існувати. Як вже зазначалося у роботі, процес надання статусу є повністю паперовим та має багато перешкод для особи, яка має право на статус.

Тож, перший крок – автоматизація надання статусу УБД, ОІВВ, ЧСЗ та подібних статусів. Початок цього процесу повинен відбуватися у ЄДРПВР та через інтеграцію статус повинен вноситися в ЄДРВВ.

Процес зі сторони користувача має розпочинатися із формування заяви на отримання відповідного статусу. Для цього необхідно створити веб-платформу, або розробити модуль на існуючих платформах Міноборони або Мінветеранів. Важливо забезпечити інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, щоб полегшити процес подачі заявок для різних категорій громадян. Така система дозволить уникнути збір та подачу паперових документів і прискорить процес розгляду заявок. Після накладання цифрового підпису заявником, система повинна забезпечити верифікацію особи та підтягування необхідних для надання статусу документів із існуючих державних реєстрів. Наприклад, якщо особа подається на

отримання статусу ЧСЗ, система підтягує свідоцтво про шлюб та свідоцтво про смерть із систем Мін'юсту.

У випадку, якщо необхідні дані відсутні у державних реєстрах, особа матиме можливість підгрузити скан-копії документів та під'єднати до своєї заяви.

Електронна система повинна автоматизувати розгляд заявок, застосовуючи алгоритми та правила для швидкого оцінювання відповідності критеріям надання статусу ветерана. Це може включати перевірку наявності необхідних документів, верифікацію інформації та порівняння з базами даних. Такий механізм дозволить пришвидшити процес надання статусу, а також мінімізувати вплив людського фактору та корупції.

Важливою складовою такої системи необхідно передбачити зворотній зв'язок з особою, тобто оповіщення заявника про процес надання статусу. Такі оповіщення можуть бути надіслані на вказану в заяві адресу електронної пошти.

Фінальним кроком роботи системи має бути оповіщення про надання статусу та автоматичне створення кабінету ветерана. Тобто, якщо особа отримує статус, система генерує на основі отриманих в заяві даних кабінет для особи зі статусом та надає заявнику одноразовий логін і пароль для входу в систему. Такий алгоритм забезпечить безпеку даних заявника, а також надасть можливість одразу встановити свій власний логін та пароль.

Після встановлення власного логіну та паролю та накладання цифрового підпису та ідентифікації системою, особі надається повний доступ до кабінету, в якому вже згенеровано посвідчення та наявна інформація, яка міститься у ЄДРВВ про цю особу.

Також, враховуючи розповсюдженість мобільного додатку Дія, необхідно забезпечити ветеранів доступом до статусів через таку платформу. Тобто, описана вище система після генерації посвідчення в особистому кабінеті ветерана може автоматично підтягувати його у мобільний застосунок Дія.

Наразі в Уряді існує ідея автоматичного надання статусу ветерана, що передбачає відсутність втручання заявника в процес надання статусу. Тобто, у такому випадку людина не подає заяву на отримання статусу. Зважаючи на наявність підтверджувальних документів про участь людини у заходах, спрямованих на захист Батьківщини, надання статусу проходить автоматично. В такому випадку необхідно передбачити інтеграції всіх державних систем, в яких містяться дані, затребувані для надання статусу, адже автоматичний статус передбачає відсутність втручання заявника, а отже в такому випадку неможливе підвантаження скан-копій документів та не формується заява особи.

Кабінет ветерана передбачає доступ такої особи до даних, які містяться про ветерана в ЄДРВВ. Оскільки такий модуль передбачає безпосередній доступ до даних реєстру, перш за все потрібно передбачити чітку та обширну КСЗІ для передбачення несанкціонованого доступу в систему.

Кабінет ветерана має бути створений для доступу ветерана до особистої інформації, яка міститься в ЄДРВВ, можливості внесення змін до неї. Наприклад, у випадку зміни місця проживання особа повинна мати можливість редагування даних. Для забезпечення безпеки такого редагування кожна зміна має завірятися цифровим підписом особи.

Також, в кабінеті необхідно передбачити перегляд особою інформації про надані їй послуги, їх обсяг та кількість. Наприклад, якщо ветерану надається знижка на ЖКП, вказуються відомості про розмір пільги у розрізі місяців та періоди, за які надавалася така пільга. Або відомості про виплати до пам'ятних дат: дата виплати, сума виплати тощо.

Для забезпечення реалізації ветеранської політики на місцях доцільно також створити кабінет уповноваженої особи на рівні області із доступом до інформації про ветеранів в області, районі або територіальній громаді. Така розробка на основі ЄДРВВ дозволить місцевій владі краще планувати бюджет, реалізувати програми та проекти відповідно до потреб та мати дані про ветеранів. Такий кабінет потребує окремої розробки КСЗІ з метою убезпечення

всіх даних, які наявні в ЄДРВВ. Така система повинна працювати за принципом територіальності та запитів від особи.

Принцип територіальності передбачає надання уповноваженій особі певної області чи району доступу до інформації виключно по визначеній територіальній одиниці з метою запобігання витоку даних. Тобто, якщо уповноважена особа працює на рівні Броварського району Київської області, вона не зможе переглянути кількість ветеранів у Фастівському районі Київської області. Такі обмеження є необхідними, особливо в умовах воєнного стану.

Принципи запиту від особи передбачають отримання будь-якої інформації з ЄДРВВ після накладання цифрового підпису особи. Важливо, щоб це був не електронний підпис організації чи установи. Такий принцип дозволить відстежувати всі дії уповноважених осіб в ЄДРВВ та у разі перевищення повноважень одразу ідентифікувати порушника. До того ж, це є також стримуючим фактором, адже у психології людини особиста відповідальність за діяння є набагато важливішою, ніж колективна, коли накладається цифрова печатка установи або організації.

Отже, цифровізація надання особі статусу ветерана є першочерговим рішенням для забезпечення цифровізації послуг для ветеранів. Таке рішення допоможе спростити та пришвидшити наразі паперову та бюрократичну систему на швидке рішення без втручання людини, що допоможе обмежити вплив людського фактору та ризики корупційних діянь. Також, питання доступу ветеранів та уповноважених осіб місцевої влади дозволить зосередити реалізацію ветеранської політики на отримувачах та покращити її рівень в областях, районах та територіальних громадах.

3.2. Створення державних мобільних додатків як елементу цифровізації послуг у сфері державного управління

В Україні триває розвиток тренду на створення державних мобільних додатків. Наразі користуються популярністю такі державні мобільні додатки як Дія, Helsi, КиївЦифровий тощо. Тому логічним буде створення мобільних додатків для ветеранів, адже такі системи мають багато переваг як доступність, адже сучасні люди не проживають і дня без смартфона, він завжди поруч.

Цифровізація стала ключовою рушійною силою для багатьох аспектів сучасного життя, зокрема і для державного управління. Уряди по всьому світу впроваджують інноваційні технології для покращення ефективності, зручності та прозорості своїх послуг. Одним із важливих інструментів у цьому процесі є державні мобільні додатки. Ці додатки стають важливим елементом цифровізації послуг у сфері державного управління, сприяючи збільшенню доступності, скороченню бюрократії та покращенню взаємодії громадян із державними органами.

Мобільні додатки дозволяють громадянам взаємодіяти з державними органами у будь-який час і в будь-якому місці, маючи при собі лише смартфон чи планшет. Це означає, що люди можуть отримати необхідну інформацію, подати документи чи замовити певні послуги без необхідності особисто відвідувати державні установи чи сидіти в довгих чергах. Така доступність і зручність особливо цінні в контексті сучасного ритму життя, де час є надзвичайно цінним ресурсом.

Мобільні додатки можуть значно скоротити бюрократичні процеси. Замість складних паперових форм громадяни можуть заповнювати онлайн-форми, а обробка запитів може відбуватися в автоматичному режимі, скорочуючи час очікування і можливість людської помилки. Це також сприяє ефективній роботі державних службовців, які можуть зосередитися на більш складних завданнях, замість того, щоб виконувати рутинні та повторювані завдання.

Мобільні додатки сприяють підвищенню прозорості у взаємодії громадян з державними органами. Громадяни можуть легко відстежувати статус своїх запитів, отримувати сповіщення про зміни в законодавстві або нові можливості, а також мати доступ до відкритих даних, що надають державні установи. Це допомагає зменшити корупцію і сприяє підвищенню довіри до державних інституцій.

Якщо говорити про практичну складову такої ідеї, мобільний додаток має надавати комплексну підтримку ветеранам, забезпечуючи доступ до інформації, послуг та спільноти, орієнтованої на допомогу ветеранам. Додаток має на меті полегшити життя ветеранів, забезпечуючи їм необхідні ресурси для адаптації, працевлаштування та соціальної взаємодії.

Важливо зауважити, що цільовою аудиторією такого мобільного додатку можна визначити ветеранів війни та членів їх сімей, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною та члени їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, учасників війни, постраждалих учасників Революції Гідності та членів їх сімей. Зокрема, цільовою аудиторією можна визначити державні органи та неурядові організації, які надають послуги ветеранам та роботодавців, які зацікавлені у залученні ветеранів до роботи у своїх організаціях.

основний функціонал мобільного додатку повинен бути доступним та інформативним та повинен містити такі розділи:

- інформаційний хаб – розділ, направлений на першочергове інформування ветеранів про послуги, можливості, новини події та іншою інформацією, корисною для ветеранів. Така інформація повинна оновлюватися в режимі реального часу та надавати актуальні можливості.
- портал послуг – в даному розділі ветеран може отримати певні послуги як медичне обслуговування, юридична підтримка, соціальні допомоги та інші пільги;

- пошук роботи – список вакансій, спеціально спрямованих на ветеранів, а також поради з працевлаштування та професійного розвитку;
- ветеранський рух – форуми та групи підтримки, де ветерани можуть обговорювати спільні проблеми, обмінюватися досвідом і знаходити однодумців;
- освіта та перекваліфікація – інформація про навчальні програми, тренінги та інші можливості для підвищення кваліфікації ветеранів;
- ментальне здоров'я – ресурси для покращення психологічного здоров'я, включаючи медитації, поради щодо боротьби зі стресом, а також контакти фахівців із психологічної допомоги;
- служба кризової підтримки – цілодобова служба підтримки, де ветерани можуть звернутися за допомогою або інформацією;
- календар подій – події, що проводяться для ветеранів як зустрічі, семінари, спортивні змагання та інші заходи;
- геолокація та контакти – карта, яка показує розташування найближчих ветеранських центрів, лікарень, громадських організацій, що надають допомогу ветеранам.
- відгуки та рейтинги – можливість залишати відгуки про отримані послуги та оцінювати їхню якість, а також переглядати списки надавачів певних послуг за рейтингом оцінювання.

Також, при розробці мобільних додатків для ветеранів слід пам'ятати про осіб з інвалідністю внаслідок війни. Хоча наша держава прикладає зусиль для забезпечення інклюзивності на всіх рівнях, для ветеранів, які втратили кінцівки або отримали серйозні поранення на полі бою щоденне життя залишається викликом. Зазвичай люди схильні не помічати проблем, якщо вони не стикаються з ними особисто, тобто більшість людей не зважає на відсутність пандусів або світлофорів для осіб із вадами слуху та зору.

Розробка мобільного додатку, який допоможе вирішити ці питання є кроком у безбар'єрне майбутнє для нашої країни.

Функціонал має бути максимально простий та інклюзивний для того щоб дозволити людині з інвалідністю користуватися ним без перешкод. Основна ідея такого додатку – допоможи державі зробити світ зручним саме для тебе.

Якщо ветеран помічає проблеми з пересуванням у зв'язку з відсутністю облаштування для осіб з інвалідністю, він може залишити фото або відео та вказати адресу такого місця. Такі заяви можуть потім надходити до місцевої влади для вирішення конкретної проблеми. Коли місце, про яке поскаржився ветеран, облаштовано, відповідальний працівник органу місцевого самоврядування здійснює фото- або відеофіксацію та надсилає ветерану як відповідь на його звернення.

Такий функціонал має підтримуватися коректною системою захисту інформації для забезпечення безпеки даних користувачів. Можна включити модуль верифікації користувачів для уникнення шахрайства та зловживань, а також шифрування даних та забезпечення приватності користувачів.

Різноманітність функціоналу зокрема повинна давати можливість подальшої інтеграції з іншими системами як державними, так і приватних підприємців. Наприклад, інтеграція з державною системою *helsi* дозволить ветерану одразу переходити у свою медичну картку та здійснити запис до лікаря.

Також можна додати до розділу ментального здоров'я перелік верифікованих Мінветеранів надавачів психологічних послуг, які вже внесені у Реєстрів суб'єктів надання послуг із психологічної допомоги ветеранам війни та членам їх сімей.

З розвитком державної ветеранської політики можна додавати функціонал до такого мобільного додатку.

Отже, мобільний додаток для ветеранів буде комплексним рішенням та єдиною точкою інформування ветеранів про можливості розвитку та наявні послуги. Функціонал такого додатку має бути обширним та корелюватися із основними напрямками реалізації державної ветеранської політики, оскільки держателем такого мобільного додатку повинно бути Мінветеранів як основний ЦОВВ, відповідальний за формування та реалізацію ветеранської політики для

виконання функції контролю, інформування а також запобігання монетизації надання можливостей для ветеранів третіми особами.

3.3. Формування індивідуального шляху ветерана як складова системи інформаційних сервісів для ветеранів

Особа, яка демобілізується може мати багато сумнівів та побоювань щодо свого подальшого життя у цивільному суспільстві, оскільки психологія людини на війні повністю змінюється. Тому в такий крихкий момент держава має –підхопити ветерана та надати йому максимальну підтримку. Це можна забезпечити шляхом впровадження цифрової послуги – формування індивідуального шляху ветерана. Такий цифровий інструмент вже є розроблений Мінветеранів, але не перебуває у користуванні ветеранів. Наразі цей сервіс є опитувальником, що складається зі 100 питань, який у певний момент складає демобілізована особа. Однак, немає розуміння яким чином та в який момент ветеран це буде робити. Тому необхідно забезпечити інформування ветеранів про доступність такого сервісу. Шляхи інформування можуть включати повідомлення в ТЦК та СП, або повідомлення на електронну пошту, яка зберігається у державних реєстрах.

Формування індивідуального шляху повинно включати інформування ветерана про можливості в громаді, а також посилання на кваліфіковану допомогу у разі виникнення критичних ситуацій. Результати опитування можуть бути використані для планування реалізації ветеранської політики на місцях зважаючи на потреби ветеранів, які проходять опитування.

Цифровий інструмент формування індивідуального шляху ветерана може працювати як на благо ветерана, так і на благо держави. Оскільки такий цифровий інструмент побудовано як відокремлений модуль ЄДРВВ, відповіді ветерана зберігаються у реєстрі, а отже можуть бути використані як інструмент

формування потреб для державних органів та органів місцевого самоврядування.

Як вже було висвітлено у даній роботі, наразі існує проблема великої кількості точок входу для ветеранів. Тому створення єдиної точки входу, або ж цілісної екосистеми послуг для ветеранів залишається відкритим питанням.

У 2021 році прес-служба Мінветеранів повідомила про створення системи інформаційних сервісів –e-ВетеранII [38]. Але сьогодні e-Ветран – це веб-платформа, яка не є системною. Тож, потреба у створенні системи інформаційних сервісів для ветеранів залишається актуальною.

Тому, всі описані вище системи можна об'єднати в одну комплексну екосистему ветеранських цифрових сервісів з метою полегшення доступу ветеранів до гарантій держави.

Шлях ветерана до реінтеграції розпочинається із процесу набуття статусу. Такий процес повинен бути повністю цифровізований для полегшення процесу для особи, а також обмеження корупційних ризиків та пришвидшення процесу. Після набуття статусу для ветерана створюється його кабінет, в якому він проходить формування індивідуального шляху. Рекомендації щодо подальших кроків зберігаються у кабінеті ветерана, а також інтегруються у його обліковий запис у мобільному додатку, який йому рекомендовано завантажити. На основі рекомендацій для індивідуального шляху ветерана алгоритми системи мобільного додатку підбирає для ветерана індивідуалізовані послуги та можливості.

Тим часом, оскільки результат опитування зберігається в ЄДРВВ, інформація про потреби ветерана надходить уповноваженій особі на рівні органів місцевого врядування, основна задача якої є забезпечення задоволення потреб ветерана у громаді.

Відповідно до такого алгоритму, створюється певна екосистема, функціонування якої регулює Мінветеранів. Від потреб ветеранів до державного рівня, потім до місцевого. Наступним іде забезпечення задоволення потреб шляхом створення цифрових сервісів та повідомлення

ветерана про цифрові можливості через кабінет або смартфон. Далі – ветеран отримує пільги та послуги та залишає відгук про них, який знову повертається на державний або місцевий рівень для вдосконалення процесу надання послуг ветеранам.

Така система має багато переваг, а саме:

- єдина точка доступу для ветерана – всі можливості зібрані в одному місці, яке є доступним для будь-кого;
- швидкість – шляхом інтеграцій державних систем можна досягти рекордної швидкості надання послуг ветеранам, уникаючи людський фактор;
- інклюзивність – стандарти розробки цифрових сервісів забезпечують доступними та інклюзивними для всіх верств населення;
- ветеран буде почутий – із функцією зворотного зв'язку держава має можливість покращувати цифрові сервіси з точки зору користувачів, а ветеран відчуває, що його думка почута державою.

Отже, створення системи інформаційних сервісів для ветеранів є оптимальним рішенням для забезпечення вирішення актуальних проблемних питань у сфері цифровізації послуг для ветеранів. Переваги такої екосистеми впливають як на покращення інформування ветеранів та забезпечення успішної реінтеграції у цивільне суспільство, так і є корисними для держави, адже надають можливість покращення цифрових сервісів для ветеранів зважаючи на думку ветеранської спільноти.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі сформовано ряд теоретичних, методичних і практичних положень щодо цифровізації послуг для ветеранів у сфері державного управління в умовах воєнного стану в Україні. Основні результати дослідження знайшли відображення у висновках і пропозиціях в контексті визначених у роботі мети і завдань.

1.Цифровізація – це процес перетворення традиційних процедур та процесів у цифрові за допомогою сучасних технологій та інформаційних систем.Цифровізація державного управління є процесом, який дозволяє державному апарату швидко реагувати на потреби громадян, забезпечує гнучкість процесів, зменшення бюрократичних перешкод для громадян у сфері взаємодії з державою, а також покращення якості державних послуг та забезпечення безбар'єрного доступу до них.

Ключовими елементами в забезпеченні успішного переходу до цифровізації послуг на рівні державного управління є основні принципи цифровізації державних послуг, такі як орієнтованість на громадян, доступність та інклюзивність, прозорість та підзвітність, безпека та конфіденційність, ефективність та продуктивність тощо.

2.Цифровізація послуг в умовах воєнного стану має обширну нормативно-правову базу, яка покриває всі аспекти та ризики при реалізації такого процесу як положення та принципи загальної цифровізації, забезпечення цифровізації послуг в Україні, а також безпеку даних у процесі надання цифрових послуг. Проте, оскільки з'являються нові системи та рішення щодо цифровізації послуг, чинне законодавство буде потребувати змін та розробку нових нормативно-правових актів.

Особливості цифровізації послуг для ветеранів в умовах воєнного стану вимагають врахування численних аспектів, включаючи безпеку, доступність, інклюзивність, гнучкість та адаптивність. Цифрові сервіси повинні бути розроблені з урахуванням потреб ветеранів і здатні швидко адаптуватися до

змінних умов. Забезпечення ефективних та безпечних цифрових послуг у воєнних умовах є важливим пріоритетом, який сприяє благополуччю ветеранів та підвищує ефективність державного управління.

Підґрунтям для цифровізації послуг для ветеранів виступає ветеранська політика, адже електронні сервіси повинні розроблятися відповідно до цілей та завдань державної ветеранської політики.

3. Загальний перелік державних послуг для ветеранів в Україні вказує на наявність проблеми у виокремленні ветеранських послуг як окремого напрямку роботи як держави в цілому, так і місцевої влади. Перелік послуг не є різноманітним, велику частину складає надання статусу, що є лише основою для отримання інших гарантій та можливостей від держави.

Наразі перелік цифрових послуг для ветеранів є достатньо обмеженими. Зважаючи на комплексність ветеранської політики можна стверджувати, що цифровізація послуг для ветеранів не повинна закінчуватися на Мінветеранів, до такого процесу слід залучати інші ЦОВВ. Незважаючи на обмежену кількість, наявні послуги є доступними для ветеранів, мають зрозумілий інтерфейс та достатньо інформації для ветеранів.

4. Досвід створення цифрових послуг для ветеранів іноземних країн є доволі корисним для України. Оскільки в умовах воєнного стану нам необхідні ефективні та доступні цифрові послуги в єдиній точці, досвід таких країн як Сполучені Штати Америки, Канада та Австралія може слугувати прикладом при розробці та модернізації електронних сервісів та веб-платформ в Україні. Необхідно врахувати, що загальні світові тенденції цифровізації враховані вітчизняними розробниками державних цифрових послуг, такий досвід може стати корисним для розвитку цифровізації послуг для ветеранів в Україні, особливо в умовах воєнного стану, коли швидкість та ефективність надання послуг є критично важливими.

5. Розвиток цифровізації послуг для ветеранів війни у сфері державного управління має розпочатися із процесу цифровізації процесу надання статусу ветерана війни, що допоможе спростити та пришвидшити наразі паперову та

бюрократичну систему. Також, створення окремих кабінетів в ЄДРВВ для доступу ветеранів та уповноважених осіб місцевої влади до відповідних даних дозволить зосередити реалізацію ветеранської політики на отримувачах та покращити її рівень в областях, районах та територіальних громадах.

Створення мобільного додатку для ветеранів стане комплексним рішенням та єдиною точкою інформування ветеранів про можливості розвитку та наявні послуги. Функціонал такого додатку має бути обширним та корелюватися із основними напрямками реалізації державної ветеранської політики, оскільки держателем такого мобільного додатку повинно бути Мінветеранів як основний ЦОВВ, відповідальний за формування та реалізацію ветеранської політики для виконання функції контролю, інформування а також запобігання монетизації надання можливостей для ветеранів третіми особами.

Створення системи інформаційних сервісів для ветеранів є оптимальним рішенням для забезпечення вирішення актуальних проблемних питань у сфері цифровізації послуг для ветеранів. Бізнес-процес роботи такої системи розпочинається із набуття статусу та формування індивідуального шляху переходу ветерана за допомогою цифрового інструменту та передбачає інтеграцію ветеранських цифрових сервісів в єдину точку доступу. Переваги такої екосистеми впливають як на покращення інформування ветеранів та забезпечення успішної реінтеграції у цивільне суспільство, так і є корисними для держави, адже надають можливість покращення цифрових сервісів для ветеранів зважаючи на думку ветеранської спільноти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. -Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту, Закон України № 3552-ХІІ від 22.10.93 (зі змінами), URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> (дата звернення 31.03.2024)
2. -Про інформацію, Закон України № 2658-ХІІ від 02.10.92, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 10.03.2024)
3. «Про електронні комунікації», Закон України № 1089-ІХ від 16.12.2020, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення 10.03.2024)
4. «Про електронні документи та документообіг», Закон України № 851-ІV від 22.05.2003, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення 10.03.2024)
5. «Про Національну програму інформатизації», Закон України № 2807-ІХ від 01.12.2022, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text> (дата звернення 10.03.2024)
6. «Про адміністративні послуги», Закон України № 5203-VI від 06.09.2012, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 10.03.2024)
7. «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», Закон України № 1689-ІХ від 15.07.2021 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення 10.03.2024)
8. «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Закон України № 2155-VIII від 05.10.2017 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 10.03.2024)

9. «Про цифровий контент та цифрові послуги», Закон України № 3321-IX від 10.08.2023 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text> (дата звернення 10.03.2024)
- 10.«Про хмарні послуги», Закон України № 2075-IX від 23.08.2023 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text> (дата звернення 10.03.2024)
- 11.«Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», Закон України № 80/94-ВР від 05.07.1994 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 10.03.2024)
- 12.«Про захист персональних даних», Закон України № 2297-VI від 01.06.2010 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 10.03.2024)
13. «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», Закон України № 2163-VIII від 05.10.2017 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text> (дата звернення 10.03.2024)
- 14.«Про національну безпеку», Закон України № 2469-VIII від 21.06.2018 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2469-19#Text> (дата звернення 10.03.2024)
- 15.-Деякі питання Міністерства у справах ветеранів, Постанова Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1175 (зі змінами), URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1175-2018-%D0%BF#Text>(дата звернення 26.03.2024)
- 16.-Про Єдиний державний реєстр ветеранів війни, Постанова Кабінету Міністрів України від 14 серпня 2019 р. № 700 (зі змінами), URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/700-2019-%D0%BF#Text>(дата звернення 01.03.2024)
- 17.-Деякі питання взаємодії електронних інформаційних ресурсів, Постанова Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 року № 606,

- URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>(дата звернення 01.04.2024)
- 18.-Про утворення Міжвідомчої робочої групи з питань розроблення та впровадження системи переходу від військової служби до цивільного життя», Постанова Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2021 р. № 1190, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1190-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення 11.03.2024)
- 19.Деякі питання діяльності територіальних органів Міністерства у справах ветеранів та підрозділів обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної в м. Києві та Севастополі державних адміністрацій з питань ветеранської політики: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 липня 2023 року № 702, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/702-2023-%D0%BF/ed20230711#Text>(дата звернення: 15.04.2024)
- 20.«Про схвалення Стратегії формування системи переходу від військової служби до цивільного життя на період 2032 року», проект Розпорядження Кабінету Міністрів України, URL: <https://mva.gov.ua/ua/npa/proyekt-rozporядzhennya-kabinetu-ministriv-ukrayini-pro-shvalennya-strategiyi-formuvannya-sistemi-perehodu-vid-vijskovoyi-sluzhbi-do-civilnogo-zhittya-na-period-2032-roku>
- 21.-Про утворення бюджетної установи –Український ветеранський фонд», наказ Міністерства у справах ветеранів України від 22.07.2021 № 164, URL: <https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/%D0%BD%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%84%D0%BE%D0%BD%D0%B4.pdf> (дата звернення 15.04.2024)
- 22.Веб-портал –Гід з державних послуг», URL: <https://guide.dii.gov.ua/thematic-area/veteranam-viiny> (дата звернення 31.03.2024)
- 23.Brennen S., Kreiss D. DigitalizationandDigitization. 2014. URL: <https://culturedigitally.org/2014/09/digitalization-and-digitization>

24. Tapscott D. The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence. New York, 1995.
25. Williams A., Hay H. Digital-era policymaking. Governance in the Digital Economy. 2000.
26. Schwab, Klaus. –The Fourth Industrial Revolution. World Economic Forum, 2016, 192 p.
27. Practice Note on Disarmament, Demobilization and Reintegration of Ex-combatants, United Nations Development Programme, 2012, p. 17–30.
28. Войтович Р. Особливості впровадження електронного уряду в Україні. Аспекти місцевого самоврядування. 2004. № 4. С. 19.
29. Воржакова Ю., Сутність цифрової трансформації з різних позицій підприємців та науковців, Економічна наука: Економіка та держава № 9/2021, с. 107–111
30. Куйбіда В., Карпенко О., Наместнік В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. Вісник НАДУ при Президентіві України. Серія «Державне управління». 2018. № 1. С. 5-10.
31. Костина І., Галан Л., Коляда О., Морій Ю., Павловський Я., Татакін К., Белошенко А., Дмитренко І., Термено О.: Концепція політики щодо ветеранів та членів їх сімей: експертні висновки щодо формування оновленої державної політики щодо ветеранів та членів їх сімей, Київ, 2023, 108 с.
32. Мохова Ю., Реалізація державної регіональної політики в умовах цифровізації державних послуг, Інвестиції: практика та досвід №11/2021, с. 85-89.
33. Олешко А., Гороховець Є. Інформаційно-комунікаційні технології та людський розвиток. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 16. С. 16-19.
34. Панасюк В.М., Інформатизація та цифровізація: тенденції та напрями розвитку в Україні, Інтелект XXI №1/2020, с. 160-165.
35. Петренко Н.О., Машковська Л.В.: Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти.

- Всеукраїнський науковий журнал «Право і суспільство» №2/2020, с. 112-119
36. Чорний С.В. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління, Київський часопис права №4, Київ, 2021, с. 224-229.
37. Федулова Л. Цифровізація державного управління, Матеріали Першої міжнародної конференції «Цифрова економіка: тренди та перспективи», Київ, 2016, с. 127 – 130
38. В Україні запрацювала онлайн система інформаційних сервісів «е-Ветеран» – офіційний сайт Мінветеранів, URL: <https://mva.gov.ua/ua/news/v-ukrayini-zapracyuvala-onlajn-sistema-informacijnih-servisiv-e-veteran>
39. Михайло Федоров: Цифровізація — це поступове перетворення усіх державних послуг на зручні онлайн-сервіси, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України, URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mihajlo-fedorov-cifrovizaciya-ce-postupove-peretvorennja-usih-derzhavnih-poslug-na-zruchni-onlajn-servisi>
40. Структура Міністерства у справах ветеранів України, URL: <https://mva.gov.ua/struktura-ministerstvo> (дата звернення 23.03.2024)
41. USA web-portalforveterans, URL: <https://www.va.gov/>
42. Компанія KitSoft, офіційний веб-сайт, URL: <https://kitsoft.ua/ua/>
43. VeteransAffairsofCanadaweb-portalforveterans, URL: <https://www.veterans.gc.ca/en>
44. Веб-портал Міністерства у справах ветеранів України –MARTA, URL: <https://marta.mva.gov.ua/>
45. Веб-портал Міністерства у справах ветеранів України –е-Ветеран, URL: <https://eveteran.gov.ua/>
46. Веб-портал Міністерства у справах ветеранів України –Аналітичні дані Мінветеранів, URL: <https://data.mva.gov.ua/>