

Шандар А. М.

доктор філософії з економіки, доцент,
доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом,
Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7363-9038>**Верховод І. С.**

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом,
Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9176-2574>

ЦИФРОВА ЕКОСИСТЕМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

У сучасному суспільстві цифровізація є невід'ємною частиною життєдіяльності. Для України особливої актуальності набуває організація усебічної підтримки та забезпечення соціального захисту ветеранів війни, у т. ч. у цифровому середовищі. **Метою статті** є узагальнення наявних цифрових сервісів для забезпечення потреб ветеранів війни та членів їх сімей в Україні. Проаналізовано динаміку індексу е-врядування в Україні у 2003–2024 рр., відзначено помітний розвиток цифрової екосистеми. Аналіз індексу цифрової трансформації в Україні дозволив прослідкувати регіональні відмінності. Авторами досліджено функціональні можливості цифрових сервісів для ветеранів війни у розрізі ключових потреб. Визначено, що сучасна наукова парадигма й державна стратегія зміщується від набору окремих пільг, допомог для ветеранів до людиноцентричної цифрової екосистеми супроводу, що ґрунтується на принципі «єдиного вікна».

Ключові слова: ветеранська політика, потреби, соціальний захист, цифрові сервіси, е-врядування, реінтеграція ветеранів війни, принцип «єдиного вікна».

Anna Shandar, Iryna Verkhovod

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

DIGITAL ECOSYSTEM FOR SECURING THE NEEDS OF WAR VETERANS

In modern society, digitalisation is an integral part of people's daily lives. Digital services are used in the private sector and by public authorities, together forming a comprehensive system. Digital solutions reduce the costs of routine tasks and enable services to be delivered more efficiently, including remotely, thereby increasing levels of inclusivity. For Ukraine, the organisation of comprehensive support and the provision of social protection for war veterans are of particular relevance. Today, there are many digital solutions designed to provide services to veterans, and this is precisely the focus of this article. The study covers two aspects of the issue – strategic perspectives and current bottlenecks in the digital ecosystem for the social protection of war veterans in Ukraine in the context of a full-scale invasion. The aim of the article is to summarise the existing digital services designed to meet the needs of war veterans and their families in Ukraine. The article examines the trends in Ukraine's e-government index between 2003 and 2024. The index data indicate significant development of the digital ecosystem, driven in part by the effective functioning of the Ministry of Digital Transformation, which was established in 2019. Analysis of the digital transformation index in Ukraine has made it possible to identify regional differences and confirm that some regions have significant potential for digital growth. The authors have examined the functional capabilities of digital services for war veterans in terms of key needs. The existing services are quite useful and informative. They can be used by veterans and their family members, as well as by those who provide support to veterans (for example, specialists in supporting veterans and demobilised personnel, social workers and other stakeholders). It has been established that the current scientific paradigm and state strategy is shifting from a set of individual benefits and assistance for veterans and their families towards a people-centred digital support ecosystem based on the 'single window' principle. The effective implementation of digitalisation tools in veterans' policy ensures open access to information, faster processing, increased transparency and a reduction in the bureaucracy of procedures for delivering state guarantees to war veterans.

Keywords: veteran policy, needs, social protection, digital services, e-government, reintegration of war veterans, "single window" principle.

Постановка проблеми та її актуальність. Відповідно до економічної візії [12] в Україні передбачено здійснення низки заходів, які покликані розвинути ефективну сервісну цифрову державу. Можемо спостерігати, що в останнє десятиліття цифровізація дійсно стала невід'ємною частиною життєдіяльності українців. Цифрові сервіси присутні як у функціонуванні приватного сектору, так і в державних структурах. Цифрові рішення скорочують витрати на рутинні завдання, дозволяють більш ефективно надавати послуги у т. ч. віддалено, що підвищує рівень інклюзивності.

У публічному управлінні особливої актуальності набуває організація усебічної підтримки ветеранів війни, забезпечення гідного рівня та умов життя. Сьогодні існує багато цифрових рішень, які покликані забезпечити послуги ветеранам, власне на цьому і сфокусоване дане дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Цифрова трансформація, без перебільшення, є проявом розвитку сучасного суспільства. Вона підвищує рівень безбар'єрності, інклюзивності та виступає каталізатором зростання ефективності функціонування соціально-економічних процесів. Ветеранська політика України також зазнала впливу цифровізації, що власне відображено у фундаментальних наукових працях учених теоретиків і практиків.

Квашук В. трактує цифровізацію соціального обслуговування як упровадження інформаційно-комунікаційних технологій – у тому числі ІІІ й аналітики великих даних – задля точніших і доступніших соціальних послуг [7]. Соціального працівника при цьому не замінюють: автоматизують лише бюрократичну рутину, а зміст роботи залишається людським. Побережний О.В. показує обмеженість жорстких ієрархічних моделей публічного управління і пропонує екосистемний підхід – мережеву взаємодію держави, громад і ветеранів через цифрові платформи [9].

Серветник В.В. у своєму дослідженні представляє ефективність державного управління е-сервісами через інтеграцію відомчих реєстрів: транзакційні витрати ветерана знижуються на 37%, адміністративні видатки держави – на 22% [15]. Костишин Е. розглядає функціонал платформи «е-Ветеран» та простору Veteran PRO у застосунку «Дія»: електронний профіль ветерана дає змогу персоналізувати супровід замість шаблонного підходу [8].

У дослідженні [17] проаналізовано український досвід реінтеграції в активній фазі війни, автори розглядають його як ресурс, що може лягти в основу майбутніх міжнародних стандартів. Кадрову задачу під такий супровід математично формалізували Черна Т. і Шестакевич Т. Їхня модель оптимізації штату соціальних відділів громад дає змогу розрахувати кількість фахівців, потрібну для вчасного опрацювання звернень ветеранів [19]. В іншій праці ці вчені [19] пред-

ставили міжнародний порівняльний аналіз вебресурсів для ветеранів та військових, відзначили важливість цифрових сервісів в контексті удосконалення процесу реінтеграції учасників бойових дій (УБД).

Аналітики Дослідницької служби Верховної Ради України серед основних викликів цифровізації виокремлюють кібербезпеку персональних даних у воєнних умовах і дефіцит цифрової грамотності ветеранів – особливо в частині протидії фішингу [6].

Можемо констатувати, що в центрі сучасної наукової дискусії практично відсутня фрагментарність (окремі послуги), натомість можемо спостерігати розуміння важливості розвитку цифрової екосистеми забезпечення широкого спектру послуг, яка ґрунтується на принципах людиноцентричності (орієнтація на потреби ветерана) та коеволюції (зміни в одних сервісах є каталізатором трансформацій в інших).

Мета статті полягає в узагальненні наявних цифрових сервісів для забезпечення потреб ветеранів війни та членів їх сімей в Україні.

Для досягнення окресленої мети передбачено виконання таких завдань: проаналізувати рівень розвитку е-врядування в Україні; дослідити чинну нормативно-правову базу та стратегічні документи у сфері ветеранської політики в умовах цифрової трансформації; узагальнити наявні цифрові сервіси, які реалізуються в Україні для задоволення запитів ветеранів війни.

Методологія поєднує статистичний і порівняльний аналіз тенденцій е-врядування в країнах Європи та в Україні з візуалізацією регіональних відмінностей за Індексом цифрової трансформації; аналіз нормативно-правових документів (Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року [14], законів «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [13], «Про ветеранське підприємництво» [10] та ін.) як юридичної рамки; систематизацію та узагальнення – для побудови цілісного бачення цифрової інфраструктури і сервісів у відповідності до потреб ветеранів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Воєнні дії, що тривають в Україні понад десятиліття завдали невилправних втрат суспільству, економіці, навколишньому природному середовищу. Повномасштабне вторгнення в разі загострило і до того складну ситуацію. Згідно офіційних статистичних даних кількість ветеранів війни з кожним роком зростає. За прогнозами Міністерства у справах ветеранів кількість ветеранів разом із членами їхніх сімей (після завершення активних бойових дій) може сягнути 5–6 млн осіб.

Аналіз даних статистики [2] показує, що найбільшу частку серед ветеранів становлять УБД: станом на квітень 2024 р. їх кількість перевищила 1 млн осіб, а на квітень 2026 р. складала близько 1,46 млн. За останніми даними кількість учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни становить близько 163 та 152 тис. осіб відповідно. Ураховуючи наявну ситуацію

та окреслені тенденції, Україна стоїть перед численними викликами, один із них – реінтеграція ветеранів у цивільне життя, яка б дозволяла задовольнити різного роду потреби ветеранів.

Сьогодні ветеранська політика України характеризується багатовекторністю розвитку, динамічністю та, що не менш важливо, цифровізованістю, яка відбулася завдяки плідній співпраці Міністерства у справах ветеранів України та Міністерства цифрової трансформації України.

У сучасних умовах функціонування будь-якого суспільства досить важливим фактором забезпечення різних послуг є розвиток цифрових сервісів. У табл. 1 пред-

ставлено список 20 країн Європи із найвищим рівнем індексу е-врядування. У 2024 р. порівняно із 2022 р. спостерігається зростання рівня індексу майже у всіх країнах, виняток становлять Швеція, Мальта, Словенія та Франція, у яких наявне незначне скорочення показника. Слід відмітити, що у досліджуваній період найбільше зростання індексу (+0,0812) порівняно з іншими країнами зафіксовано саме в Україні.

Від початку роботи нового органу державної влади, Міністерства цифрової трансформації України (2019 р.), країна демонструє помітний розвиток цифрової екосистеми, у т. ч. е-врядування (рис. 1). До речі, цифрові трансформації в Україні багато в чому

Таблиця 1

Країни Європи із найвищим рівнем індексу е-врядування, 2022 р., 2024 р.

№ з/п	Країна	2022 рік	2024 рік	Зміна
1	Данія	0,9717	0,9847	0,013
2	Естонія	0,9393	0,9727	0,0334
3	Ісландія	0,9410	0,9671	0,0261
4	Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії	0,9138	0,9577	0,0439
5	Фінляндія	0,9533	0,9575	0,0042
6	Нідерланди	0,9384	0,9538	0,0154
7	Німеччина	0,8770	0,9382	0,0612
8	Швеція	0,9410	0,9326	-0,0084
9	Норвегія	0,8879	0,9315	0,0436
10	Іспанія	0,8842	0,9206	0,0364
11	Ірландія	0,8567	0,9138	0,0571
12	Литва	0,8745	0,9110	0,0365
13	Австрія	0,8801	0,9065	0,0264
14	Швейцарія	0,8752	0,9003	0,0251
15	Мальта	0,8943	0,8886	-0,0057
16	Латвія	0,8599	0,8852	0,0253
17	Україна	0,8029	0,8841	0,0812
18	Хорватія	0,8106	0,8818	0,0712
19	Словенія	0,8781	0,8759	-0,0022
20	Франція	0,8832	0,8744	-0,0088

Джерело: сформовано авторами на основі [1, с. 119]

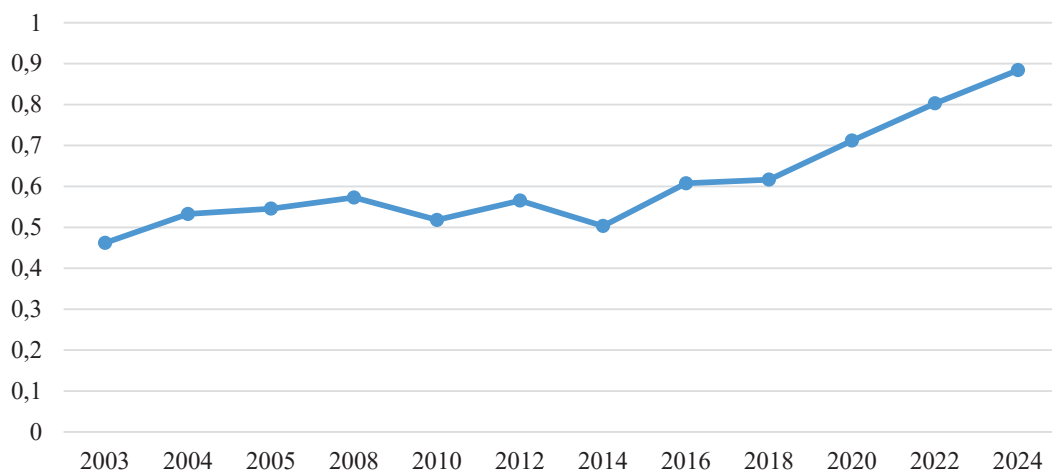


Рис. 1. Динаміка індексу е-врядування в Україні, 2003–2024 рр.

Джерело: сформовано на основі звітів за роками [1]

завдячують плідній співпраці з Естонією, яка набула двостороннього характеру: країни обмінюються досвідом, реалізують спільні проекти, будують плани розвитку.

Зауважимо, що е-врядування на рівні країни досить розвинуто, однак зберігається диспропорція у розрізі регіонів України. Найвний розрив можна спостерігати за даними індексу цифрової трансформації регіонів, який охоплює 6 складових (табл. 2) і націлений на виявлення потенціалу для розвитку за кожним компонентом. Аналіз індексу за 2024 р. показує, що Дніпропетровська та Львівська набрали найбільше балів, а Донецька, Луганська та Запорізька області – найменше. Розрив між областями сягає приблизно 17 балів.

Рівень цифрових навичок та цифрової економіки більшою мірою залежить від поведінки населення, зокрема готовності до навчання та бажання реалізувати підприємницький потенціал. Цифрова інфраструктура, цифровізація публічних послуг та цифровізація територіальних громад підпадає під

адміністративний вплив, тобто державну/регіональну політику.

Впровадження інструментів цифровізації у ветеранській політиці дозволяють забезпечити відкритість інформації, швидкість опрацювання, підвищити прозорість, знизити бюрократичність процедур реалізації державних гарантій ветеранам. Нормативно-правове забезпечення розбудови цифрової інфраструктури для ветеранів війни ґрунтується на Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року [14]. Зокрема документом передбачено завдання, які стосуються підвищення доступності послуг для ветеранів, досягаються за допомогою цифровізації електронних публічних послуг.

Зауважимо, що цифрові трансформації прямо стосуються роботи фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб. У 2019 р. унормовано функціонування, а у 2023 р. введено на постійній основі єдину державну інформаційно-телекомунікаційну систему – Єдиний державний реєстр ветеранів війни (ЄДРВВ) [11]. Мінсоцполітики у 2024 р. запровадило Соціаль-

Таблиця 2

Регіональні розриви у структурі індексу цифрової трансформації у 2024 р., балів

Область	Індекс цифрової трансформації регіонів	Складові індексу				
		цифрова економіка	цифрові навички	цифрова інфраструктура	цифровізація публічних послуг	цифровізація територіальних громад
Вінницька	42	11,98	63,29	47,35	54,75	30,1
Волинська	48	8,92	72,35	61,95	61,67	32,9
Житомирська	42	8,5	60,7	53,9	57,66	18,5
Закарпатська	47	13,98	53,15	64,31	62,7	35,1
Івано-Франківська	45	11,96	66,35	55,71	56,85	30,2
Київська	50	15,77	39,92	81,8	63,3	38,2
Кіровоградська	50	12,44	76,57	77,25	54,48	13,6
Львівська	57	12,26	89,84	65,86	72,55	52,8
Полтавська	51	7,74	96,06	61,11	60,1	29,1
Рівненська	52	11,94	98,55	64,86	58,57	29,7
Тернопільська	55	18,41	100	63,08	65,47	35,4
Хмельницька	44	11,94	78,89	57,95	48,2	29,7
Черкаська	40	16,07	31,4	57,04	54,86	30,1
Чернівецька	38	11,96	32,53	49,83	56,15	28
Прифронтові території						
Дніпропетровська	57	9,79	85,22	72,47	73,43	36,1
Донецька	31	11,93	40,04	27,24	50,06	14,6
Запорізька	31	12,03	53,78	28,84	44,73	11,9
Луганська	30	11,93	44,06	36,06	40,6	11,4
Миколаївська	43	11,98	76,38	55,56	47,1	32,6
Одеська	41	4,47	59,03	47,93	57,3	30,3
Сумська	44	11,95	89,96	48,19	50,05	32,9
Харківська	49	16,35	69,12	59,6	64,29	38,5
Херсонська	44	40,03	72,05	49,46	48,29	21,3
Чернігівська	47	11,94	70,01	59,9	61,37	28,1

Примітка: звіт не фокусується на порівняльному рейтингу областей, натомість націлений на визначення потенціалу для зростання.

Джерело: сформовано авторами на основі [5]

ний веб-портал електронних послуг, який спростив доступ до соціальних послуг, оскільки відвідування органів соціального захисту завдяки цифровим технологіям стало не обов'язковим. На початку 2026 р. у Дніпропетровській, Харківській, Хмельницькій та Чернігівській областях проходила тестування цифрова CRM-система – «ОСКАР» (онлайн система кейс-менеджменту, адміністрування та реагування) [21].

Сьогодні цифрова екосистема ветеранської політики реалізує низку сервісів як для фахівців із супроводу, так і для ветеранів та членів їх сімей. Щоб побачити весь спектр цифрових можливостей, слід розглянути їх за категоріями потреб («ВетеранPRO»).

1) «Здоров'я та відновлення» підкріплено головним чином такими сервісами. По-перше, «Протезування» – онлайн-платформа державної програми протезування на сайті Мінсоцполітики України [3]. По-друге, загальнодержавна система Helsi, яка допомагає реалізувати Програму державних медичних гарантій. Слід зауважити про новачку 2026 р., зокрема функціонування персоналізованого медичного супроводу ветеранів війни у місті Київ.

2) Потреби напрямку «Соціальний захист і фінансова підтримка» можуть забезпечуватися завдяки роботі Соціального порталу Мінсоцполітики [16]. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України дозволяє у цифровому середовищі здійснювати запити на оформлення пенсії, надання пільг, субсидії тощо. Важливо також наголосити на зручності сервісів Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які діють за принципом «єдиного вікна» і дозволяються реалізувати послуги щодо надання статусів, видачі посвідчень, подань заяв, реєстрації місця проживання та багато інших, передбачених чинним законодавством.

3) За напрямом «Житло та інфраструктура» слід виділити такі програми як «Відновлення та «Оселя, які представлені широкому загалу через відповідні сайти та дають можливість як ознайомитися із правилами програм, так і подати заявку для отримання допомоги. За програмою «Оселя ветерани війни та члени їх сімей можуть скористатися пільговою іпотекою під 3(7)%».

4) У розрізі потреб «Транспорт і комунальні пільги» ветерани мають право на компенсацію витрат на цивільне автостраховання, для цього передбачено функціонал на порталі «Дія».

5) Для оформлення «Документів та статусів» також можна скористатися платформою «Дія», з якої відкривається доступ до різних цифрових документів, серед них – е-Посвідчення ветерана. Надання автоматичного статусу УБД здійснюється через Єдиний державний реєстр ветеранів війни, а видача через ЦНАП.

6) Підвищення компетентностей є важливою умовою людського розвитку. Забезпечити освітні потреби можна через веб-портал «Освіта для ветеранів», онлайн курси та програми перекваліфікації на сайті

Державної служби зайнятості, а також інші освітні онлайн-платформи.

7) Потреби за напрямом «Спорт та змагання» також підкріплені цифровими ресурсами – «Ветеранський спорт» (на платформі «Дія»). Це державна програма, за умовами якої ветерани з інвалідністю щокварталу на Дія.Картку можуть отримувати 1500 грн.

8) У 2025 р. було прийнято ЗУ «Про ветеранське підприємництво» [10], що вкотре підкреслює необхідність збереження людського капіталу та розвиток підприємницьких навичок. На платформі «Робота» [4] представлено різні грантові можливості для започаткування власного бізнесу.

Важливою потребою для ветеранів та членів їх сімей залишається забезпечення правового захисту. Захисники часто стикаються із проблемами вирішення саме юридичних питань, про що свідчать результати дослідження [17]; критичним є запит на справедливість виконання законодавчо задекларованих державних гарантій. У таких випадках держава гарантує безоплатну первинну і вторинну правничу допомогу [20].

Висновки. Здійснене дослідження дозволяє зробити висновок, що в Україні наявна досить ґрунтовна політика у сфері цифровізації державних сервісів, про що свідчать результати рейтингу індексу е-врядування, зокрема порівняння з іншими країнами Європи. Надзвичайно цінним є розвиток сервісів для ветеранів війни та членів їх сімей, оскільки вони допомагають забезпечувати безбар'єрність та прозорість послуг.

Важливо відзначити, що цифрова інфраструктура сервісів для ветеранів відбувається завдяки злагодженості роботи різних державних структур (Міністерства у справах ветеранів, Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності, Пенсійного фонду України, центрів надання адміністративних послуг та інших). Таким чином, державна стратегія зміщуються від набору окремих пільг до людиноцентричної цифрової інфраструктури. Зважаючи на трансформації у ветеранській політиці (появу нових послуг, уточнення у процедурах надання тощо), що зумовлені змінами потреб ветеранів, наявні цифрові сервіси є надзвичайно корисними і необхідними як для самих ветеранів, так і для осіб, які надають послуги ветеранам (наприклад, фахівці із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, соціальних працівників та інших).

Аналіз індексу цифрової трансформації регіонів України точково підсвічує ті аспекти функціонування, які мають потенціал для розвитку, наприклад, для одних громад це рівень цифрових навичок, а для інших – рівень цифровізації публічних послуг.

Ураховуючи визначені ветеранською політикою напрями забезпечення потреб ветеранів, перспективними векторами дослідження вважаємо визначення бар'єрів, які можуть стати на заваді повноцінної реінтеграції ветеранів і повернення до цивільного життя.

Література:

1. UN E-Government Survey 2024. *UN e-Government Knowledgebase*. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024> (дата звернення: 29.04.2026).
2. Адміністративні дані в значенні Закону України «Про державну статистику», що збираються Міністерством у справах ветеранів України. *Дія*. URL: <https://data.gov.ua/dataset/034f43a4-133a-498f-8478-6076ed1013e4> (дата звернення: 29.04.2026).
3. Безкоштовне протезування кінцівок та засоби реабілітації для військових та цивільних. URL: <https://protez.msp.gov.ua> (дата звернення: 29.04.2026).
4. «Робота: грант для ветеранів та членів їхніх сімей для створення або розвитку ветеранського бізнесу (Міністерство економіки України/Державний центр зайнятості). *Е-Ветеран*. URL: <https://eveteran.gov.ua/benefits/yerobota-grant-dlya-veteraniv-ta-chleniv-yihnih-simej-dlya-stvorennya-abo-rozvitku-veteranskogo-biznesu> (дата звернення: 29.04.2026).
5. Індекс цифрової трансформації регіонів. Підсумки 2025. 30 с. URL: <https://surl.lu/cvctdb> (дата звернення: 29.04.2026).
6. Інформаційна довідка щодо застосування цифрових технологій для забезпечення заходів ветеранської політики / Дослідницька служба Верховної Ради України. Київ, 2025. 40 с. URL: <https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33520.pdf> (дата звернення: 29.04.2026).
7. Квашук В. Цифровізація соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2025. Вип. 1 (14). С. 105–111. DOI: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.331698](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.331698)
8. Костишин Е. Електронні сервіси як інструмент соціального захисту ветеранів у секторі безпеки та оборони. *Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Львів, 18 груд. 2025 р.) / за ред. М. Я. Нагіряка. Львів : ЛДУ БЖД, 2026. С. 254–259.
9. Побережний О.В. Моделі публічного управління забезпеченням соціальної підтримки ветеранів війни у міжнародній практиці: екосистемний підхід. *Національні інтереси України*. 2026. № 3 (20). С. 2064–2075. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2026-3\(20\)-2064-2075](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2026-3(20)-2064-2075)
10. Про ветеранське підприємництво : Закон України № 4563-IX від 31.07.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4563-20#Text> (дата звернення: 29.04.2026).
11. Про Єдиний державний реєстр ветеранів війни : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 р. №700. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/700-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 29.04.2026).
12. Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року : Постанова Кабінету Міністрів України №179 від 03.03.2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 29.04.2026).
13. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України № 3551-XII від 22.10.1993. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> (дата звернення: 29.04.2026).
14. Про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках: Розпорядження КМУ №1209-р від 29.11.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text> (дата звернення: 29.04.2026).
15. Серветник В.В. Ефективність державного управління системою пільг та електронних сервісів для ветеранів в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 17. С. 298–303. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/ff459a29-34ad-430f-adc5-016375683769/content>
16. Соціальний портал Мінсоцполітики. URL: <https://soc.gov.ua/welcome> (дата звернення: 29.04.2026).
17. Український досвід формування ветеранської політики: Актуальні питання реінтеграції, адаптації, реабілітації ветеранів : дослідження / О. Коляда, Я. Павловський та ін. ; за підтримки Міжнар. фонду «Відродження». Київ : Простір можливостей, 2025. 95 с. URL: https://restartukraine.com.ua/wp-content/uploads/2025/07/Doslidzhennya_Ukrayinskyj-dosvid_vetpolityky-1313.pdf (дата звернення: 30.04.2026).
18. Черна Т., Шестакевич Т. Аналіз доступності вебресурсів для учасників бойових дій. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2024. № 3. С. 364–368. URL: <https://heraldts.khmnu.edu.ua/index.php/heraldts/article/view/92/223>
19. Черна Т., Шестакевич Т. Моделювання та цифровізація процесів соціального супроводу ветеранів. *Інформаційні системи та мережі*. 2025. №17. С. 269–280. DOI: <https://doi.org/10.23939/sisn2025.17.269>
20. Як ветеранам, ветеранкам та їхнім сім'ям отримати безоплатну правничу допомогу. *Міністерство у справах ветеранів України*. URL: <https://mva.gov.ua/presenter/category/86-novini/yak-veteranam-veterankam-ta-ihnim-simyam-otrimati-bezoplatnu-pravnichu-dopomogu> (дата звернення: 30.04.2026).
21. Якість, швидкість та прозорість: розпочинаємо пілотування CRM-системи для фахівців із супроводу ОСКАР. *Міністерство у справах ветеранів України*. URL: <https://surl.li/bbkhyt> (дата звернення: 29.04.2026).

References:

1. United Nations (2024). UN E-Government Survey 2024. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024> (accessed 29 April 2026).
2. Diia (2026). Administrative data in accordance with the Law of Ukraine "On State Statistics", compiled by the Ministry of Veterans' Affairs of Ukraine. [Administrative data under the Law of Ukraine "On State Statistics", compiled by the Ministry of Veterans' Affairs of Ukraine.]. Available at: <https://data.gov.ua/dataset/034f43a4-133a-498f-8478-6076ed1013e4> (accessed 29 April 2026).

3. Ministry of Social Policy of Ukraine (2026). Bezkoshtovne protezuvannya kintsivok [Free prosthetics for limbs]. Available at: <https://protez.msp.gov.ua> (accessed 29 April 2026).
4. Ministry of Economy of Ukraine (2026). yeRobota: hrant dlya veteraniv [eWork: grant for veterans]. Available at: <https://eveteran.gov.ua/benefits/yerobota-grant-dlya-veteraniv-ta-chleniv-yihnih-simej-dlya-stvorenniya-abo-rozvitku-veteranskogo-biznesu> (accessed 29 April 2026).
5. Indeks tsyfrovoy transformatsii rehioniv. [Regional Digital Transformation Index]. Pidsumky 2025. 30 p. URL: <https://surl.lu/cvctdb> (accessed 29 April 2026).
6. Doslidnyts'ka sluzhba Verkhovnoyi Rady Ukrayiny (2025). Informatsiyna dovidka shchodo zastosuvannya tsyfrovoykh tekhnolohiy dlya zabezpechennya zakhodiv veteranskoyi polityky [Analytical note on the use of digital technologies in veteran policy]. Kyiv, 40 p. Available at: <https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33520.pdf> (accessed 29 April 2026).
7. Kvashuk V. (2024). Tsyfrovizatsiya sotsial'noho obsluhovuvannya u protsesi reintehratsiyi veteraniv [Digitalization of social services in the process of reintegration of veterans]. *Sotsial'na robota ta sotsial'na osvita*, issue 1 (14), pp. 105–111. DOI: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.331698](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.331698)
8. Kostyshyn E. (2026). Elektronni servisy yak instrument sotsial'noho zakhystu veteraniv u sektori bezpeky ta oborony [Electronic services as a tool of social protection of veterans in the security and defense sector]. *Sotsial'na robota: stanovlennya, perspektyvy, rozvytok: materialy VI Vseukr. nauk.-prakt. konf. (Lviv, December 18, 2025)*, ed. M.Ya. Nahirnyak. Lviv: LDU BZhD, pp. 254–259.
9. Poberezhnyi O.V. (2026). Modeli publichnoho upravlinnya zabezpechennyam sotsial'noyi pidtrymky veteraniv viyny u mizhnarodniy praktytsi: ekosystemnyy pidkhid [Models of public administration for ensuring social support of war veterans in international practice: ecosystem approach]. *Natsionalni interesy Ukrainy*, no. 3 (20), pp. 2064–2075. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2026-3\(20\)-2064-2075](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2026-3(20)-2064-2075)
10. Verkhovna Rada of Ukraine (2025). Pro veteranske pidpryyemnytstvo [On veteran entrepreneurship], Law No. 4563-IX. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4563-20#Text> (accessed 29 April 2026).
11. Cabinet of Ministers of Ukraine (2019). Pro Yedyny derzhavnyy reyestr veteraniv viyny [On the Unified State Register of War Veterans], Resolution No. 700. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/700-2019-%D0%BF#Text> (accessed 29 April 2026).
12. Cabinet of Ministers of Ukraine (2021). Pro zatverdzhennia Natsionalnoi ekonomichnoi stratehii na period do 2030 roku [On the Approval of the National Economic Strategy for the Period up to 2030], Resolution No. 179. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2021-%D0%BF#Text> (accessed 29 April 2026).
13. Verkhovna Rada of Ukraine (1993). Pro status veteraniv viyny, harantii yikh sotsialnoho zakhystu [On the status of war veterans and guarantees of their social protection], Law No. 3551-XII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> (accessed 29 April 2026).
14. Cabinet of Ministers of Ukraine (2024). Pro skhvalennya Stratehii veteranskoyi polityky do 2030 roku [On approval of the Veteran Policy Strategy until 2030], Resolution No. 1209-r. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text> (accessed 29 April 2026).
15. Servetnyk V.V. (2025). Efektyvnist' derzhavnogo upravlinnya systemoyu pil'h ta elektronnykh servisiv dlya veteraniv v Ukrayini [Efficiency of public administration of benefits and electronic services for veterans in Ukraine]. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, no. 17, pp. 298–303. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/ff459a29-34ad-430f-adc5-016375683769/content>
16. Ministry of Social Policy of Ukraine (2026). Sotsial'nyy portal [Social portal]. Available at: <https://soc.gov.ua/welcome> (accessed 29 April 2026).
17. Kolyada O., Pavlovskiy Ya. et al. (2025). Ukrayins'kyi dosvid formuvannya veteranskoyi polityky: aktual'ni pytannya reintehratsiyi, adaptatsiyi, reabilitatsiyi veteraniv [Ukrainian experience in shaping veteran policy: current issues reintegration, adaptation, rehabilitation of veterans]. Kyiv: Prostir mozhlyvostey, 95 p. Available at: https://restartukraine.com.ua/wp-content/uploads/2025/07/Doslidzhennya_Ukrayinskyj-dosvid_vetpolityky-1313.pdf (accessed 29 April 2026).
18. Cherna T., Shestakevych T. (2024). Analiz dostupnosti vebresursiv dlya uchashnykh boyovykh diy [Analysis of accessibility of web resources for combatants]. *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu*, no. 3, pp. 364–368. Available at: <https://heraldts.khmnu.edu.ua/index.php/heraldts/article/view/92/223>
19. Cherna T., Shestakevych T. (2025). Modelyuvannya ta tsyfrovizatsiya protsesiv sotsial'noho suprovodu veteraniv [Modeling and digitalization of social support processes for veterans]. *Information Systems and Networks*, issue 17, pp. 269–280. DOI: <https://doi.org/10.23939/sisn2025.17.269>
20. Ministry of Veterans Affairs of Ukraine (2026). Yak otrymaty bezoplatnu pravnychu dopomohu [How to get free legal aid]. Available at: <https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/yak-veteranam-veterankam-ta-ihnim-simyam-otrimati-bezoplatnu-pravnychu-dopomogu> (accessed 30 April 2026).
21. Ministry of Veterans Affairs of Ukraine (2026). Yakist', shvydkist' ta prorozist': pilotuvannya CRM-systemy OSKAR [Quality, speed and transparency: pilot launch of OSKAR CRM system]. Available at: <https://surl.li/bbkhyt> (accessed 29 April 2026).

Дата надходження статті: 30.04.2026

Дата прийняття статті: 20.05.2026

Дата публікації статті: 29.06.2026