SWISS SOLIDARITY

ПРАВО НА ЗАХИСТ
Благодійний фонд

solidar suisse

ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ТА ПОТРЕБ ЛОКАЛЬНИХ (ПРО-) ВЕТЕРАНСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА В РЕАЛІЗАЦІЇ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ НА РІВНІ ГРОМАД

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

У рамках проєкту «Дослідження ветеранських організацій в Україні» фінансується міжнародною некомерційною організацією “Швейцарська солідарність”; (“Swiss Solidarity”) та реалізується Благодійним фондом «Право на захист” у партнерстві з міжнародною некомерційною організацією “СОЛІДАР СВІСС в Україні” (Solidar Suisse Ukraine)

Зміст

Вступ 4
Задачі й методологія дослідження 5
Методологія дослідження 6
Перелік скорочень 8
Висновки 9
Висновки й рекомендації за результатами дослідження 10

Рекомендації 13
1. Досвід та потреби ветеранів 16
1.1. Поточна зайнятість ветеранів 16
1.2. Актуальні потреби ветеранів 20
1.3. Досвід співпраці ветеранів з ветеранськими організаціями 29

2. Стратегія ветеранської політики й операційний план заходів з її реалізації 30
2.1. Обізнаність про Стратегію ветеранської політики й операційний план заходів з її реалізації 30
2.2. Долучення до розробки Стратегії ветеранської політики і операційного плану заходів з її реалізації 31
2.3. Реалізація Стратегії ветеранської політики й операційного плану заходів 32
2.4. Оцінка Стратегії ветеранської політики й операційного плану заходів з її реалізації 33

3. Діяльність органів влади у сфері ветеранської політики 35
3.1. Виконання органами влади задач зі сфери ветеранської політики 35
3.2. Труднощі органів влади у виконанні задач зі сфери ветеранської політики 37
3.3. Локальні програми підтримки ветеранів та ветеранок у областях та громадах 42
3.4. Створення та функціонування «Ветеранських просторів» у громадах. Погляд органів влади 44
3.5. Підбір та функціонування фахівців із супроводу ветеранів у громадах. Погляд органів влади 47

4. Діяльність ветеранських організацій у сфері ветеранської політики 49
4.1. Виконання ветеранськими організаціями задач зі сфери ветеранської політики 49
4.2. Труднощі ветеранських організацій у виконанні задач зі сфери ветеранської політики 51
4.3. Створення та функціонування «Ветеранських просторів» у громадах. Погляд ветеранських організацій 52
4.4. Підбір та функціонування фахівців супроводу ветеранів у громадах. Погляд ветеранських організацій 54

5. Співпраця органів влади і ветеранських організацій 55
5.1. Обізнаність органів влади про активні ветеранські організації у областях та громадах 55
5.2. Форми організації співпраці між органами влади та ветеранськими організаціями 56
5.3. Оцінка співпраці між органами влади та ветеранськими організаціями 58
5.4. Майбутні шляхи підтримки органів влади силами ветеранських організацій 59
5.5. Майбутні шляхи підтримки ветеранських організацій силами органів влади 62

Основні результати кількісного дослідження 64
Портрет респондента 64
Напрямки роботи ОГС 67
Спроможність ОГС 69
Ефективність діяльності ОГС 72
Джерела фінансування ОГС 75
Взаємодія з ОМС і іншими секторами 77
Оцінка потреб ветеранів і їх задоволення 81

ВСТУП

Сектор надання послуг ветеранам в Україні швидко розвивається, залишаючись при цьому складною та багатошаровою системою. Його форми різняться залежно від громад: у деяких ветерани мають доступ до широкого спектру послуг і підтримки; в інших вони повинні самостійно шукати необхідні ресурси. Щоб надати всебічний огляд, це дослідження об'єднує особистий досвід ветеранів, експертні оцінки та дані від органів місцевого самоврядування (ОМС) та організацій громадянського суспільства (ОГС).

Кількість ветеранів в Україні щодня зростає в результаті війни, що триває, регулярних ротацій і демобілізацій, травм та станів здоров'я, які перешкоджають подальшій службі, а також втрат, що залишають сім'ї загиблих у потребі підтримки.Постійне повернення осіб із бойовим досвідом у свої громади створює постійний попит на комплексну систему підтримки. Така система повинна враховувати не лише соціальні потреби, а й медичні, психологічні, юридичні та економічні, а також надавати можливості для громадянської участі та інтеграції в систему безпеки.

Крім документування фактів, це дослідження оцінює, як система підтримки ветеранів працює на практиці — виявляючи ефективні механізми, наявні прогалини та фактори, які можуть зміцнити спроможність ОМС та ОГС реагувати на ці потреби.Це дослідження було всебічним: воно охоплювало індивідуальні випадки та нагальні запити від ветеранів, а також аналіз ресурсів, стратегічних документів та механізмів міжсекторальної співпраці.

Звіт має структуру «від конкретного до загального» — починаючи з конкретних потреб ветеранів і рухаючись до аналізу факторів, які можуть зміцнити спроможність ОМС та ОГС вирішувати їх.Зокрема, дослідження розглядає:

- Найактуальніші потреби ветеранів та методи, що використовуються ОМС та ОГС для їх виявлення;
- Потенціал для узгодження підтримки ветеранів на національному рівні через впровадження Стратегії ветеранської політики (Стратегія);
- Застосування Стратегії на рівнях ОМС та ОГС;
- Шляхи, якими співпраця між ОМС та ОГС може зміцнити їхню спроможність ефективно задовольняти потреби ветеранів та їхніх сімей.

Детально, у звіті представлено:

Досвід і потреби ветеранів, оцінка потреб. Аналіз того, як ветерани сприймають своє повсякденне життя, їхні основні джерела підтримки та послуги, які вони вважають найважливішими (розділ «Досвід та потреби ветеранів» — якісне дослідження). Це доповнено кількісними даними про те, як організації оцінюють потреби ветеранів, наскільки ці потреби задовольняються, та ключові прогалини в наданні послуг (розділ «Оцінка потреб ветеранів та їх задоволення» — кількісне дослідження).

Стратегія та її операційний план. Аналіз того, як різні цільові аудиторії сприймають Стратегію та її Операційний план, включаючи рівні обізнаності та потребу в адаптації до місцевого контексту (розділ «Стратегія ветеранської політики й операційний план заходів з її реалізації» — якісне дослідження).

Діяльність органів влади у сфері ветеранської політики. Огляд зусиль ОМС та інших органів влади у впровадженні ветеранської політики, включаючи приклади місцевих програм та проєктів, а також аналіз ресурсів та кадрових умов, у яких діють ОМС (розділ «Діяльність органів влади у сфері ветеранської політики» — якісне дослідження).

Діяльність ветеранських ОГС. Огляд послуг, що надаються ОГС, які працюють з ветеранами, формати надання послуг (розділ «Діяльність ветеранських організацій у сфері ветеранської політики» — якісне дослідження; розділ «Напрямки роботи ОГС» — кількісне дослідження), аналіз людських, матеріальних та організаційних ресурсів (розділ «Спроможність ОГС» — кількісне дослідження), самооцінка ефективності (розділ «Ефективність діяльності ОГС» — кількісне дослідження),

та фінансової стійкості (розділ «Джерела фінансування ОГС» — кількісне дослідження).

Співпраця між органами влади та ветеранськими ОГС. Документування практик співпраці між органами влади та ОГС, включаючи обмін інформацією, спільні заходи, навчання та направлення на конкретні випадки (розділ «Співпраця органів влади і ветеранських організацій» — якісне дослідження), а також кількісні дані про партнерства ОГС з ОМС, бізнесом та іншими секторами (розділ «Взаємодія з ОМС та іншими секторами» — кількісне дослідження).

Звіт завершується рекомендаціями для органів влади всіх рівнів (від Міністерства у справах ветеранів України до ОМС та старостатів), а також для ОГС і донорських організацій. Ці рекомендації зосереджені на підвищенні спроможності ОМС та ОГС у реалізації ветеранської політики, зокрема, через посилення співпраці та синергії.

Задачі й методологія дослідження

Основною метою цього дослідження було проаналізувати поточний стан реалізації ветеранської політики на рівні громад в Україні та виявити основні прогалини, що перешкоджають її ефективності. Оскільки кількість ветеранів постійно зростає — через бойові дії, що тривають, регулярні ротації, демобілізацію за станом здоров'я або сімейними обставинами, та втрати, що зачіпають сім'ї загиблих, — попит на комплексну та добре скоординовану систему підтримки продовжує зростати. Тому це дослідження має на меті оцінити, як існуюча система реагує на потреби ветеранів на практиці, та виявити можливості для зміцнення її спроможності.

Центральною темою дослідження була роль ветеранських та проветеранських ОГС у заповненні наявних прогалин у системі підтримки. Ці організації часто є ключовими гравцями у наданні або сприянні доступу до послуг, від медичної, психологічної та юридичної підтримки до допомоги у працевлаштуванні, соціальної реінтеграції та громадянської участі. Картографування цих видів діяльності та оцінка їхньої спроможності становили критичний компонент дослідження.

Дослідження також вивчало конкретні потреби ветеранів, які можуть бути задоволені в межах мандатів таких організацій, аналізуючи при цьому, як ці зусилля перетинаються з обов'язками та ресурсами ОМС та інших органів влади. Поєднуючи перспективи ветеранів з інституційним та організаційним аналізом, дослідження прагнуло надати цілісне розуміння багаторівневої системи підтримки ветеранів.

Географічний обхват дослідження включав п'ять областей: Вінницьку, Київську, Чернігівську, Полтавську та Дніпропетровську. Ці області були обрані після внутрішнього аналізу, проведеного БФ "Право на захист" який враховував кількість ветеранів у кожній області, ступінь залученості громад у процеси відновлення та операційну спроможність команд R2P проводити як якісні, так і кількісні оцінки.

Дослідження зосереджувалося на трьох основних цільових групах:

- Ветерани повномасштабної війни з 2022 року та ветерани АТО/ООС з 2014 року, які були демобілізовані за станом здоров'я, сімейними або юридичними обставинами (ЦА1);
- Організації громадянського суспільства, що займаються реалізацією ветеранської політики на місцевому та національному рівнях (ЦА2);
- Представники місцевих, регіональних та національних органів влади, відповідальні за реалізацію ветеранської політики (ЦА3).

Вивчаючи потреби та спроможності цих груп, дослідження мало на меті надати аналіз системи реалізації ветеранської політики, заснований на фактах, — виділяючи ефективні практики, системні обмеження та можливості для посилення координації та синергії між органами влади, ОГС та громадами.

Методологія дослідження

Дослідження складається з якісного і кількісного етапів, які проводилися паралельно в період з червня по липень 2025 року.

Якісний етап дослідження.

Загалом в ході якісного етапу було охоплено всі цільові аудиторії дослідження. Методи дослідження: фокус групові дискусії (ФГД) і глибинні інтерв'ю (ГІ). Загалом було проведено 15 ФГД і 25 ГІ. Розподіл ФГД і ГІ за цільовими аудиторіями наведено в таблиці. Учасники ФГД і ГІ в рамках однієї ЦА не дублювалися.

Цільова аудиторія	Метод дослідження	
	ФГД	ГІ
ЦА1. Ветерани	5 (по 1 ФГД в кожній області)	-
ЦА2. ОГС: локальний рівень	5 (по 1 ФГД в кожній області)	5 (по 1 ГІ в кожній області)
ЦА2. ОГС: національний рівень	-	4 ГІ
ЦА3. ОМС: локальний рівень	5 (по 1 ФГД в кожній області)	15 (по 3 ГІ в кожній області – на рівні області, ОТГ і старостатів)
ЦА3. Національний рівень (міністерство)	-	1 ГІ

Детальна розбивка складу ФГД та ГІ:

ЦА 1 «Ветерани»:

- **5 ФГД** загалом залучили 31 учасника, з яких 28 активно долучилися, і їхні відповіді були включені в аналіз, представлений у цьому звіті. Кожна група складалася з ветеранів повномасштабної російсько-української війни та/або Антитерористичної операції на сході України й Операції Об'єднаних сил (АТО та ООС), які є активними членами своїх громад; Одне ФГД було проведено в кожній області.

ЦА 2 «ОГС»:

- **5 ФГД** (ОГС на місцевому рівні) залучили 29 учасників, які активно працюють на рівні громади або ініціювали створення таких організацій; Одне ФГД було проведено в кожній області;
- **5 ГІ** (ОГС на місцевому рівні) були проведені з 5 представниками активних ОГС, що діють на місцевому або регіональному рівні, одне ГІ було проведено в кожній області.
- **4 ГІ** (ОГС на національному рівні) були проведені з 4 представниками активних ОГС, які реалізують масштабну діяльність по всій країні та відіграють помітну роль на національному рівні.

ЦА 3 «органи влади різних рівнів»:

- **5 ФГД** (ОМС на місцевому рівні) залучили загалом 33 учасників, з яких 30 активно долучилися, і їхні відповіді були включені в аналіз, представлений у цьому звіті. ФГД залучали представників органів місцевого самоврядування, які зосереджувалися виключно на ветеранській політиці або поєднували її з іншими обов'язками; Одне ФГД було проведено в кожній області.
- **5 ГІ** (ОМС на обласному рівні) були проведені з 5 представниками різних органів влади обласного рівня, одне ГІ було проведено в кожній області.
- **5 ГІ** (ОМС на місцевому рівні) були проведені з 5 представниками різних ОМС, одне ГІ було проведено в кожній області.
- **5 ГІ** (ОМС на рівні старостату) були проведені з 5 представниками різних ОМС на рівні старостату (місцеві чиновники, що представляють менші населені пункти у межах більших громад), одне ГІ було проведено в кожній області.

- **1 ГІ** з представником Міністерства у справах ветеранів України (центральний орган виконавчої влади, відповідальний за формування та реалізацію державної політики у справах ветеранів).

Для кожної ЦА було розроблено окремий гайд для ФГД/ГІ (гайди [1] доступні в Додатках до цього звіту).

Методологія якісного аналізу.

Результати, зібрані під час ФГД та ГІ з усіма трьома цільовими аудиторіями, були транскрибовані та проаналізовані з використанням індуктивного підходу, який поєднував елементи тематичного, наративного та якісного контент-аналізу.

Аналіз проходив наступні етапи:

1. Початкова обробка транскриптів; виявлення загальних тем і фокусних точок.
2. Вторинна обробка транскриптів та попереднє виявлення тем; розробка всеосяжної системи кодування.
3. Вилучення кодів та їх організація в категорії, узгоджені з основними дослідницькими питаннями та цілями.
4. Аналіз кодів і категорій; групування ключових наративів та систематизація категорій у концептуальні рамки, що відповідають цілям дослідження.Цей етап включав поглиблений аналіз, інтерпретацію та порівняння.
5. Якісний контент-аналіз з оцінкою частоти аналітично виявлених тем і наративів.

Кількісний етап дослідження.

Кількісний етап дослідження охоплював ЦА2 на локальному рівні.

Він базувався на опитуванні 52 організацій, що працюють з ветеранами в п'яти цільових областях України. Географічний розподіл респондентів включав по десять організацій з Вінницької, Дніпропетровської та Чернігівської областей, тоді як на місто Київ, Київську область та Полтавську область припало по одинадцять інтерв'ю. Відбір організацій відбувався методом цілеспрямованої вибірки, керуючись конкретними критеріями відбору. Лише офіційно зареєстровані українські організації громадянського суспільства, благодійні фонди, громадські спілки або ініціативи, які перебувають у процесі офіційної реєстрації, мали право на участь.

Оскільки в Україні відсутнє офіційне юридичне визначення «ветеранської організації», дослідницька група прийняла робоче визначення, щоб забезпечити релевантність вибірки. Організації були запрошені до участі, якщо серед їх засновників або бенефіціарів були ветерани війни з 2014 року або 2022 року, а також члени сімей військовополонених, загиблих воїнів або зниклих безвісти. Цей критерій був важливим для того, щоб усі організації-учасники були безпосередньо залучені до задоволення потреб ветеранів та їх сімей, незалежно від їхнього офіційного юридичного статусу чи зареєстрованої сфери діяльності.

Інтерв'ю проводилися з керівниками або експертами цих організацій — зокрема, директорами, заступниками директорів або керівниками проєктів, — щоб відповіді відображали організаційні перспективи щодо стратегії та надання послуг. Усі респонденти були дорослими, віком від 18 років. Участь в опитуванні була повністю добровільною, з отриманням інформованої згоди на початку кожного інтерв'ю. Крім того, респонденти дали окрему згоду на публікацію профілю своєї організації як частини результатів дослідження.

Опитування проводилося за допомогою структурованої анкети (доступна в Додатках до цього Звіту). Учасники кількісного опитування не дублювали учасників якісного етапу.

1 Для ЦА1 було запропоновано метод квазі-кількісної оцінки потреб. Учасники ФГД оцінювали рівень задоволення своїх потреб із запропонованого переліку за 5-бальною шкалою, де 1 означає «зовсім не задоволений», 2 — «скоріше не задоволений», 3 — «однаково задоволений і не задоволений», 4 — «скоріше задоволений» і 5 — «повністю задоволений». Результати оцінок учасників ФГД представлені у звіті.

Перелік скорочень

АТО	антитерористична операція на сході України
БФ	благодійний фонд
ВПО	внутрішньо переміщена особа
ГІ	глибинні інтерв'ю
Мінвет	Міністерство у справах ветеранів України
ОГС	організація громадянського суспільства
ОМС	орган місцевого самоврядування
ООС	Операція Об'єднаних сил
ОТГ	об'єднана територіальна громада
Стратегія	Стратегія ветеранської політики на період до 2030 року, затверджена розпорядженням Кабінету міністрів України № 1209-р від 29.11.2024 «Про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках»
УБД	учасники бойових дій
ФГД	фокус-групові дискусії
ЦА	цільова аудиторія
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг

ВИСНОВКИ

Реалізація ветеранської політики покладена на Органи місцевого самоврядування (ОМС), які служать першою точкою контакту між ветераном і ширшою громадою, поза їхньою сім'єю та близьким соціальним колом. Дослідження виявило, що реалізація ветеранської політики на рівні громади є нерівномірною та фрагментованою, і залежить від спроможності кожної громади задовольняти різноманітні потреби ветеранів. Ключові чинники, що впливають на спроможність ОМС, включають: бюджет громади, наявність кваліфікованого персоналу для задоволення потреб ветеранів та рівень співпраці з місцевими організаціями громадянського суспільства (ОГС).

Основні «системні» прогалини у реалізації ветеранської політики ОМС на місцевому рівні включають:

- Недостатнє фінансування (брак доступу до бюджетних асигнувань на національному рівні, призначених для реалізації ветеранської політики);
- Брак кваліфікованих фахівців, а також їхнє вигорання через відсутність супервізійної підтримки;
- Відсутність структурованої співпраці з місцевими ОГС, а в найгірших випадках — елементи недовіри та конфронтації між ОГС та ОМС.

Без належних ресурсів ОМС часто реагують реактивно або слідують стандартизованим шаблонам, надаючи лише гарантовані законом пільги, базові адміністративні послуги та частину реабілітаційної підтримки. ОГС можуть частково заповнити прогалини у наданні послуг ветеранам, але без скоординованої співпраці та взаємодоповнюючої взаємодії з ОМС їхні зусилля залишаються фрагментованими та недостатньо ефективними.

Щодо конкретних потреб, дослідження виявило наступні проблеми та визначило, де ОГС можуть відігравати значну роль у заповненні цих прогалин:

Специфічні потреби ветеранів	Прогалини в спроможності ОМС задовольнити ці потреби	Потенційна роль ОГС у заповненні прогалин
Працевлаштування та економічна реінтеграція	ОМС майже не мають програм для працевлаштування, професійної підготовки чи підтримки ветеранського підприємництва	Організація тренінгів, бізнес-воркшопів, впровадження грантових програм та інша допомога для працевлаштування або започаткування та розвитку власної справи
Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка	Брак кваліфікованих спеціалістів та недостатнє охоплення ветеранів, що потребують підтримки, частково через суспільну стигму щодо звернення по психологічну допомогу	Проведення різних видів груп психологічної терапії для ветеранів та їх сімей, надання психологічної першої допомоги
Юридична допомога та захист прав	Брак кваліфікованих юристів, що спеціалізуються на питаннях, пов'язаних з ветеранами	Надання спеціалізованих юридичних послуг ветеранам та їхнім родинам
Інформаційна підтримка та навігація	Відсутність уніфікованих та проактивних систем для інформування ветеранів про доступні послуги	Надання інформаційних та консультаційних послуг ветеранам та їхнім родинам
Оцінка потреб та управління даними	Нерегулярний та нестандартизований збір інформації про потреби ветеранів ускладнює розробку цільових програм	Виступати навігаторами між ветеранами та постачальниками послуг на місцевому чи національному рівнях

У п'яти цільових областях, охоплених дослідженням, було виявлено та оцінено 52 активні (про-)ветеранські ОГС. Більшість ОГС діють у межах однієї області та в основному базуються в міських районах; діяльність у сільських громадах обмежена і часто є ситуативною, а не систематичною.

Майже всі опитані ОГС (96%) надають інформаційно-консультаційні послуги. Найбільш поширеними спеціалізованими послугами є психологічна (надається 71% ОГС) та юридична допомога (надається 67% ОГС). Такі послуги, як допомога у працевлаштуванні, розвитку бізнесу, медичне обслуговування та реабілітація, є менш поширеними й не розглядаються як пріоритети для подальшого розширення.

Організаційна спроможність ОГС має значний потенціал для зростання. Близько половини ОГС не мають штатних співробітників і значною мірою покладаються на волонтерів. ОГС не мають стабільного фінансування та стратегії мобілізації ресурсів (лише 19% повідомили про наявність такої стратегії; більшість інших ОГС перебувають на етапі планування, а 12% не мають наміру її розробляти).

Існують докази співпраці між ОГС та ОМС на місцевому рівні. Однак дослідження виявило, що така співпраця зазвичай є спорадичною та неформальною, і значною мірою залежить від особистих контактів, а не від інституційних механізмів.

Висновки й рекомендації за результатами дослідження

ПОТРЕБИ ВЕТЕРАНІВ

Впровадження Стратегії ветеранської політики, затвердженої Кабінетом Міністрів України 29 листопада 2024 року, насамперед спрямоване на задоволення потреб ветеранів, їхніх сімей, а також сімей загиблих, зниклих безвісти або взятих у полон. Це визначення вже виявляє розрив між Стратегією та запитами ветеранської спільноти, оскільки Стратегія визначає лише ветеранів та їхні сім'ї як бенефіціарів.

Територіальні громади та Органи місцевого самоврядування (ОМС) є першими інституційними гравцями, які взаємодіють з ветеранами після їх демобілізації (після їхньої найближчої родини та близького соціального кола). Цим пояснюється фокус на програмах для задоволення потреб ветеранів на рівні громад.

Наше дослідження виявило низку системних прогалин у тому, як деякі місцеві громади вирішують потреби ветеранів. Перш за все, це стосується обмеженої спроможності деяких місцевих органів влади впроваджувати послідовну високоякісну політику у сфері підтримки ветеранів. Однак ситуація значно відрізняється від громади до громади, тому висновки нижче не слід сприймати як універсальні. Натомість, вони покликані слугувати попереджувальними сигналами для діагностики стану реалізації ветеранської політики на місцевому рівні.

За свідченнями учасників дослідження, першопричини цих прогалин криються як у нестачі кваліфікованих фахівців, так і у відсутності структурованого бачення з боку місцевих органів влади щодо того, як мають функціонувати послуги для ветеранів. Хоча на національному рівні досягнуто прогресу в розробці ветеранської політики та запуску Стратегії, багато місцевих органів влади все ще перебувають у процесі побудови ефективних систем та розробки систематичного підходу до задоволення потреб ветеранів. У багатьох випадках громади реагують реактивно або слідують шаблонному підходу.

Дослідження виявило відсутність систематичної оцінки потреб, обмежене залучення ветеранів до планування та прийняття рішень, а також слабку інституційну пам'ять на рівні громади. У сукупності ці чинники призводять до фрагментованої реалізації

політики, навіть коли ресурси доступні. У поєднанні з нестачею фінансування, про яку також згадують учасники дослідження, ефективне впровадження ветеранської політики стає ще більшим викликом для держави.

Окремим викликом є невідповідність між міськими та сільськими, великими та малими громадами щодо їхньої спроможності задовольняти потреби ветеранів та надавати адекватні послуги.

Дослідження визначило **основні сфери потреб**, які найчастіше описуються як критичні та актуальні для ветеранської спільноти:

- Консультування та інформація;
- Юридична підтримка (включаючи оформлення документів та пільг для ветеранів);
- Психічне здоров'я (психологічна підтримка ветеранів);
- Медичні послуги (медичне обслуговування, фізична реабілітація та протезування).

Однак фундаментальна потреба, що лежить в основі всього спектру підтримки, не є специфічною для жодної конкретної сфери: **це потреба у повазі та визнанні.** На цьому засадничому принципі мають базуватися протоколи надання всіх інших типів потреб.

Щодо зазначених вище окремих напрямків потреб, проблемні питання з задоволенням цих потреб полягають у наступному:

1. **Консультаційно-інформаційний напрямок.** Консультації з отримання підтримки.

- Ветеранами відмічається відсутність інформаційної кампанії щодо отримання належної державної допомоги/пільг.
- Низька поінформованість про можливості отримання ветеранами підтримки впливає на задоволення інших видів потреб, зокрема отримання медичної допомоги, пільг, матеріальної підтримки, розвитку власного бізнесу.

2. **Юридичний напрямок.** Оформлення документів і пільг ветеранів.

- Проблеми із фахівцями юридичного напрямку:
- Недостатня кількість безкоштовних або фінансово доступних послуг, які надаються юристами та адвокатами ветеранам.
- Низька якість юридичної допомоги, що надається формально державними установами.
- Проблеми ветеранів у юридичному напрямку:
- Основна проблема полягає у низькій обізнаності із т.з. «дорожньою картою ветерана», кількості бюрократичної роботи, отриманні величезної кількості довідок.
- Для ветеранів з інвалідністю, погано поінформованим про «дорожню карту ветерана», а також сімей загиблих, які знаходяться у стані стресу, це фактично стає бар'єром отримання допомоги.
- Низька довіра до місцевих органів влади та складні бюрократичні процедури створюють перешкоди для ветеранів у пошуку юридичної підтримки.

3. **Ментальне здоров'я.** Психологічна допомога є однією з найпоширеніших та найрозвиненіших сфер підтримки ветеранів. Водночас, вона є також однією з найбільш проблемних:

- Проблеми з фахівцями з ментального здоров'я:
- Брак кваліфікованих психологів з необхідним досвідом для роботи з ветеранами.
- Некваліфіковані психологи часто завдають ветеранам подальшої травми замість надання лікування/допомоги.
- Проблеми, з якими стикаються ветерани при доступі до психологічної допомоги:
- Багато ветеранів неохоче звертаються до психологів і чинять опір психологічній допомозі (більшість з них не мали довоєнного досвіду отримання психологічної допомоги);
- Ветерани часто «закриваються» після повернення додому, уникаючи допомоги та реабілітації тощо. Це негативно впливає на їхнє здоров'я та соціальну інтеграцію. ОГС іноді залучаються до реінтеграційних ініціатив для підтримки таких ветеранів.

4. **Медичний напрямок.** Медичне обслуговування, фізична реабілітація та протезування.

- Відчувається неефективність зусиль державних закладів у медичному напрямку допомоги ветеранам:
- Недостатня кількість централізованих закладів для реабілітації;
- Недостатня кількість кваліфікованих працівників, у т.ч. реабілітологів. Акцентується, що дана проблема більш гостра у сільських населених пунктах;
- Мала кількість або відсутність службових машин для ветеранів з інвалідністю, мобільних бригад;
- Нерозвинені послуги амбулаторної реабілітації для ветеранів;
- Недостатнє фінансування напрямку санаторно-курортного лікування.

РОЛЬ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА (ОГС) У РЕАЛІЗАЦІЇ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

До задоволення потреб ветеранів залучені як ОМС, так і ОГС, при цьому ОГС мають ширший перелік послуг та допомоги, яку надають ветеранам, ветеранкам та членам їх родин. На відміну від ОМС, які працюють у межах фіксованих повноважень та ресурсів, ОГС діють більш комплексно та гнучко.

Таким чином, ОГС виконують важливу компенсаторну функцію у реалізації ветеранської політики на місцевому рівні. Вони часто надають необхідну підтримку ветеранам у громадах, де органам влади бракує достатньої спроможності. Крім того, деякі організації слугують джерелами знань для місцевих органів влади, організовуючи тренінги для фахівців та розробляючи місцеві моделі взаємодії з ветеранами. Водночас, спроможність ОГС є нерівномірною. Значна кількість організацій не має стабільного фінансування, працює на проєктній основі, не має інституційної підтримки від держави та стикається з обмеженим доступом до прийняття рішень на місцевому рівні.

Дослідження провело попередню ідентифікацію (про-)ветеранських ОГС, що діють у цільових областях. У більшості областей було виявлено принаймні кілька таких організацій, але їх видимість та визнання з боку органів влади значно відрізняються. Через відсутність формальних механізмів співпраці, ОГС часто залишаються на периферії процесів планування політики. Додатковим ризиком є те, що найактивніші ОГС зосереджені у великих містах та обласних центрах, що збільшує нерівність між громадами з точки зору доступу до підтримки.

Важливо відзначити, що багато з найбільш нагальних потреб ветеранів можуть бути ефективно вирішені сектором громадянського суспільства. ОГС успішно охоплюють три з чотирьох ключових сфер потреб (за винятком охорони здоров'я), демонструючи гнучкість та безпеку у своїй взаємодії. Однак, ОГС можуть ефективно задовольняти ці потреби за умови, що вони мають стабільну фінансову та організаційну підтримку, а їхня роль визнана на рівні політики та інституційного прийняття рішень.

ОГС усвідомлюють свою важливість у реалізації ветеранської політики і часто вважають себе найефективнішими постачальниками послуг. Випадки, коли місцеві органи влади заперечують роль громадських організацій, підривають співпрацю та знижують загальну ефективність реалізації ветеранської політики.

СТРАТЕГІЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

Стратегія ветеранської політики, затверджена наприкінці 2024 року, була розроблена для усунення системних прогалин та гармонізації підходів до реалізації ветеранської політики на місцевому рівні. Однак, незважаючи на те, що на момент написання цього Звіту вона діяла вже пів року, і місцеві органи влади, і ОГС залишаються значною мірою не знайомими — або лише смутно знайомими — зі Стратегією. Місцеві органи влади здаються дещо краще поінформованими,

хоча їхні знання, як правило, є поверхневими та формальними. Дослідження не виявило доказів існування усталених механізмів інформування інституцій державного управління про Стратегію, крім випадкових посилань на «вказівки», передані від вищих органів.

Оскільки громади є першою інституційною точкою контакту для ветеранів після демобілізації, більшість вже мали місцеві програми для підтримки ветеранів, які були запроваджені органами місцевого самоврядування ще до розробки та затвердження Стратегії ветеранської політики. Однак, лише невелика кількість ОМС уважно вивчили Стратегію та відповідно скоригували свої місцеві програми.

Як наслідок, звичайна практика для місцевих органів влади — ознайомлення зі Стратегією лише на «подальшому» етапі — після того, як інформація про неї буде доведена до них вищими органами, і якщо це взагалі відбудеться. Серед опитаних представників місцевих органів влади лише один підтвердив, що сприяв її розробці, подавши пропозиції до Міністерства у справах ветеранів України.

ОМС також повідомили, що громади реалізують місцеву ветеранську політику за власні кошти (з місцевого бюджету). Майже в усіх випадках ці заходи не підтримуються асигнуваннями з державного бюджету.

ВЕТЕРАНСЬКІ ПРОСТОРИ ТА ФАХІВЦІ ІЗ СУПРОВОДУ

Приблизно половина опитаних представників ОМС, ОГС та ветеранів підтвердили існування ветеранських просторів як спеціальних місць для соціалізації та підтримки в їхніх громадах. У тих громадах, де таких просторів ще немає, ведуться зусилля — очолювані органами влади, ветеранськими організаціями або активними ветеранами — щодо їх створення.

Респонденти в цілому позитивно оцінили ветеранські простори. Персонал цих закладів вважається достатньо професійним.

Ветеранські простори допомогли деяким опитаним ветеранам задовольнити їхні юридичні, психологічні, інформаційні та консультаційні потреби на задовільному рівні.

Недоліки ветеранських просторів включають недостатнє кадрове забезпечення та недостатнє фінансування.

Важливою темою є запровадження інституту фахівців із супроводу ветеранів (наявність такого фахівця в громаді може слугувати індикатором того, що Стратегія вже розробляється та впроваджується на місцевому рівні). Однак, місцеві органи влади та ОГС мають різні оцінки фахівців із супроводу ветеранів та їхньої діяльності. Зокрема, місцеві органи влади цінують кваліфікацію та відбір фахівців із супроводу ветеранів та їхню приналежність до ветеранської спільноти, тоді як ОГС вказують на нестачу фахівців із супроводу, обмежену кваліфікацію для роботи з ветеранами, недостатні знання про бюрократичні процедури та відсутність діалогу та належного делегування завдань між органами влади та фахівцями із супроводу.

- Деякі респонденти негативно оцінюють вимогу щодо вищої освіти для фахівців із супроводу, оскільки багато ветеранів, які бажають працювати в цій сфері, не мають диплома. В результаті, деякі ветерани фактично працюють на державні органи/муніципальні установи як фахівці із супроводу ветеранів, але роблять це без офіційної посади.

Рекомендації

Основною метою наведених нижче рекомендацій є посилення синергії органів влади всіх рівнів і громадського сектору в питаннях реалізації ветеранської політики.

01

ДЛЯ ОРГАНІВ ВЛАДИ НАЦІОНАЛЬНОГО РІВНЯ (ЗОКРЕМА МІНІСТЕРСТВА У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ)

1. Рекомендується розробити та впровадити уніфіковану рамку реалізації ветеранської політики на рівні громад. Така рамка має містити чітко визначені функції органів місцевого самоврядування, рекомендації щодо форм організації роботи з ветеранами, а також індикатори для оцінки ефективності дій.
2. Важливо забезпечити сталу взаємодію між центральними органами влади та національними (про)ветеранськими організаціями шляхом створення національного реєстру активних ОГС із зазначенням їх географії, досвіду та фахової спеціалізації. Це дозволить підвищити ефективність як грантової, так і консультаційної співпраці.
3. Необхідно ініціювати механізми сталого фінансування базових сервісів, які можуть надаватися ОГС, включаючи формати субвенцій, програмних контрактів та інституційних грантів. Такі інструменти мають сприяти переходу від проєктної логіки до довгострокової сервісної моделі.
4. Залучати міждисциплінарні команди з різних державних установ до розробки та впровадження стратегій ветеранської політики. Це допоможе забезпечити розвиток комплексної системи надання соціальних послуг, де ветеранська спільнота є однією з ключових груп бенефіціарів.
5. Координувати та поширювати найкращі практики в реалізації ветеранської політики в Україні.

02

ДЛЯ ОБЛАСНИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ

1. Посилити координуючу роль обласних та районних органів влади, створюючи умови для обміну знаннями між громадами, підтримуючи місцеві ініціативи та сприяючи поширенню ефективних моделей та практик, які вже довели свою успішність в межах області.
2. Запровадити або розширити регіональні програми підтримки ОГС, включаючи проєктні конкурси, мікрогранти та інформаційно-методичну підтримку. Такі програми мають стимулювати інституційний розвиток організацій, а не зосереджуватися лише на реалізації одноразових заходів.

03

ДЛЯ ОРГАНІВ ВЛАДИ РІВНЯ ГРОМАД І СТАРОСТАТІВ

1. Органам місцевого самоврядування рекомендовано впровадити систематичні практики збору та аналізу потреб ветеранів. Слід використовувати такі методи, як інтерв'ю, опитування, фокус-групи та аналіз конкретних випадків, щоб забезпечити розробку політик на основі реальних потреб громади.
2. Чітко визначити осіб або відділи, відповідальні за реалізацію ветеранської політики на місцевому рівні, надаючи їм доступ до спеціалізованого навчання, супервізії та міжсекторної координації.
3. Створити сталі механізми для ефективної співпраці з ОГС. Це може включати підписання меморандумів про взаєморозуміння, залучення представників ОГС до консультативно-дорадчих органів та делегування певних функцій у наданні послуг ветеранам.
4. Створити платформу, де ветерани могли б ділитися своїм досвідом доступу до послуг та задоволення своїх потреб місцевими органами влади. Такі платформи дозволять ветеранам обмінюватися інформацією, підтримувати один одного та сприятимуть підвищенню обізнаності про доступну державну допомогу.

04

ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА

1. Зосередитися на зміцненні своєї інституційної спроможності шляхом розробки стратегічних документів, впровадження довгострокового планування, розробки та реалізації стратегії диверсифікації джерел фінансування, залучення кваліфікованих спеціалістів та розробки систем моніторингу та оцінки якості послуг.
2. Розвивати горизонтальні партнерства між ОГС, такі як тематичні коаліції, обмін досвідом та спільні проєкти, що підвищить стійкість сектору та допоможе масштабувати ефективні практики.
3. Докласти зусиль для підвищення видимості та прозорості діяльності ОГС, як у спілкуванні з органами влади, так і з ветеранською спільнотою. Це включає публікацію звітів, забезпечення відкритості до зворотного зв'язку та надання інформації про доступні послуги.
4. Звернути увагу на проблему низької довіри серед ветеранів до спроможності органів влади та суспільства надавати допомогу, а також на обмежену обізнаність про бюрократичні процеси та фізичні перешкоди доступу до підтримки. Для ОГС це є важливою сферою втручання — підтримка ветеранів у отриманні державної підтримки.

05

ДЛЯ ДОНОРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

1. Спрямовувати підтримку не лише на окремі проєкти, а й на довгострокові структурні зміни. Це включає зміцнення інституційного розвитку ОГС та підвищення спроможності місцевих органів влади ефективно впроваджувати політики, пов'язані з ветеранами.
2. Підтримувати моделі співпраці між ОГС та органами державної влади, зокрема через спільні грантові конкурси, які надають пріоритет ініціативам, що демонструють міцне та стале партнерство.
3. Інвестувати в програми навчання для державних установ, залучаючи представників ОГС як тренерів або експертів. Такі програми сприятимуть формуванню спільної мови та взаєморозуміння щодо специфіки роботи з ветеранами.
4. Надавати пріоритет програмам, спрямованим на запобігання професійному вигоранню серед співробітників муніципальних установ, таких як ветеранські центри та/або фахівці, що надають підтримку ветеранам.

1. ДОСВІД ТА ПОТРЕБИ ВЕТЕРАНІВ

1.1. Поточна зайнятість ветеранів

У ФГД взяли участь 28 ветеранів, серед яких є як ветерани Антитерористичної операції на Сході України та Операції об'єднаних сил (АТО/ООС), так і ветерани повномасштабної російсько-української війни. Більшість респондентів мають досвід успішного повернення до цивільного життя та є активними членами своїх громад: як мінімум, вони підтримують дружні стосунки із локальною ветеранською спільнотою, як максимум – базують свою основну діяльність навколо спілкування та підтримки ветеранів, створюють ветеранські органи громадянського суспільства, здійснюють проєкти та ініціативи для ветеранів своїх громад. Серед респондентів у тому числі були фахівці з супроводу ветеранів, члени Рад ветеранів та представники органів місцевого самоврядування. Утім, такий «портрет» респондента значною мірою зумовлений методом дослідження, адже у ФГД зазвичай беруть участь найактивніші громадяни, і ветерани не виняток. У результаті висновки слід вважати попередніми, визнаючи, що не всі члени ветеранської спільноти є однаково активними або добре адаптованими соціально.

> *Ще до того, як я офіційно став фахівцем із супроводу ветеранів, я виявив ініціативу допомагати хлопцям — допомагаючи їм заповнювати різні заяви, пояснюючи закон, їхні права та обов'язки (ветеран АТО та повномасштабної війни, фахівець із супроводу ветеранів, Полтавська область).*

РЕСУРСИ ПОВЕРНЕННЯ ДО ЦИВІЛЬНОГО ЖИТТЯ.

Для більшості опитаних ветеранів ключовим джерелом підтримки у питанні повернення до цивільного життя стала родина та близькі люди. Для значної частини ветеранів важливу роль у цьому процесі також відіграли побратими, ветеранська спільнота, громада, громадські організації та благодійні центри. Було зазначено, що підтримка цих організацій функціонує двома способами: як бенефіціари, що отримують допомогу, та як волонтери, що надають допомогу іншим. Деякі респонденти також повідомили про значну допомогу від місцевих органів влади.

Респонденти рідко повідомляли про негативний досвід — деякі учасники ФГД зазначили, що не отримали жодної підтримки від органів влади чи ветеранських організацій після повернення до своїх громад, і що їм довелося самостійно проходити процес інтеграції в цивільне життя.

Серед чинників, які сприяють поверненню до цивільного життя, респонденти згадували спорт та успішне працевлаштування. На думку респондентів, долученість до певної справи є потужним мотиватором для соціалізації ветеранів та «включеності» у життя суспільства. Це також працює й у зворотній бік: коли ветеранам не вдається працевлаштуватись після повернення, це стає проблемою та перешкодою до повернення до цивільного життя.

Основна проблема, яку я бачу серед своїх побратимів сьогодні, — це труднощі з пошуком роботи. Тим, хто повертається з армії, важко реалізувати свій потенціал і знайти свою нішу в цьому суспільстві. Це потрібно усвідомити, і я вважаю, що таким людям потрібно допомагати (ветеран повномасштабної війни, член регіональної про-ветеранської ОГС, Полтавська область)

ПІДТРИМКА ЗВ'ЯЗКУ З ІНШИМИ ВЕТЕРАНАМИ ГРОМАДИ.

Для значної частки ветеранів основна діяльність після демобілізації тісно пов'язана з підтримкою та спілкуванням у ветеранській спільноті. Деякі респонденти повідомили про заснування або приєднання до ветеранських організацій, участь у мережах таких організацій та внесок у розширення мережі ветеранської спільноти. Зокрема, багато ветеранів працюють фа-

хівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, або членами ветеранських рад у своїх громадах. Деякі респонденти працюють в державних органах, де вони виступають за захист інтересів ветеранів на місцевому рівні.

Інші респонденти повернулися на цивільні робочі місця, які вони мали до військової служби. Незалежно від роду занять, більшість ветеранів повідомили про підтримку регулярного зв'язку з побратимами, ветеранами та їхніми родинами після повернення до цивільного життя. Ці зв'язки часто забезпечують як моральну, так і практичну підтримку для членів ветеранської спільноти.

Аналіз відповідей виявив наступні регіональні особливості в підтриманні контакту з іншими ветеранами в громаді:

- Ветерани в Київській області менш залучені до діяльності ветеранської спільноти порівняно з іншими областями.
- Деякі ветерани у Вінницькій, Полтавській, Київській та Чернігівській областях відзначили низький рівень активності та недостатню згуртованість у їхніх місцевих ветеранських громадах. Зокрема, ветеран із Чернігівської області, що проживає в невеликому населеному пункті, підкреслив відсутність у громаді «центрального місця» для ветеранів, де вони могли б збиратися та спілкуватися. Це спостереження демонструє потребу та практичну цінність створення спеціалізованих ветеранських просторів (особливо на основі моделі ветеранських просторів).

> *У нас є, наприклад, зустрічі «кава з ветераном», але не завжди встигаєш туди поїхати й з усіма познайомитися. У нас немає єдиного центрального місця. Немає єдиного комплексу, який надає логістику, психологів, юристів. Вся допомога ветеранам розкидана, наче люди не можуть об'єднатися (ветеран повномасштабної війни, Чернігівська область).*

ЗБІР ТА АНАЛІЗ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ

З 28 опитаних ветеранів, лише 8 знають про проведення збору потреб ветеранів(ок) у їх громадах, 12 не стикалися з такою практикою. Ще 8 респондентів не надали відповіді/відповіді були неоднозначні. Жоден з ветеранів-учасників ФГД не надав прямого підтвердження участі у зборах потреб, за виключенням тих респондентів, які безпосередньо самі займаються вивчення потреб ветеранів (через діяльність у ветеранських організаціях, виступах на форумах від ветеранської спільноти тощо).

Щодо відсутності заходів зі збору ветеранських потреб, варто акцентувати на наступних чинниках:

- Відсутність проведення зборів потреб ветеранів підтверджували у тому числі ветерани, що обіймають посади в органах місцевого самоврядування.
- Збір потреб ветеранів є одним з напрямків діяльності громад в реалізації ветеранської політики, разом з іншими напрямками, такими як відкриття ветеранських просторів. Таким чином, можна припустити наявність певного взаємозв'язку у цих активностях: у громадах з ветеранськими просторами й збір потреб проводиться частіше; і навпаки, відсутність ветеранських просторів корелює із відсутністю збору й аналізу потреб.
- Невелика частка респондентів надала неоднозначні відповіді щодо оцінки потреб, що може свідчити про загальну нерозвиненість цієї сфери: деякі респонденти плутали оцінку потреб з подіями за участю ветеранів; інші не були впевнені, чи проводяться оцінки потреб в їх громадах.

Респонденти, які підтвердили, що збір та аналіз потреб ветеранів проводиться в їхніх громадах, визначили кількох відповідальних за цей процес:

- Самі ветерани (респонденти), які здійснюють діяльність для ветеранів у своїх громадах або представляють інтереси ветеранів в асоціаціях, громадських форумах, міських радах тощо;
- Громадські організації та об'єднання, що діють у громадах;
- Фахівці із супроводу ветеранів.

Водночас, один із респондентів з Полтавської області, який працює фахівцем із супроводу ветеранів, вважає, що в цілеспрямованому зборі потреб ветеранів мало практичного сенсу. На його думку, такі заходи можуть сприйматися

як втручання в особисті справи ветеранів та можуть викликати негативну реакцію:

Я особисто, хоч і фахівець супроводу, але продзвони не роблю. Поясню, чому. Я вважаю, що спасіння утопаючих — справа рук самих утопаючих. У мене є мій кейс, коли я побратима за ручку водив, і ми з ним чуть не посварилися окончательно. Тобто дзвонити, комусь питати, що йому потрібно — я таке робив пару разів, і потрапив на агресію. Якщо наш брат не готовий отримувати допомогу — то йому силоміць її надавати не потрібно. Все, що я особисто пройшов — це мій кейс. Тому прозвони я не роблю, і вважаю, що фахівець цього не повинен робити, бо хлопців дуже багато. Кожен приходить у різному емоційному стані. Я позвоню двом-трьом, мене накачають, я вже сиджу з нервовим… (ветеран АТО та повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Полтавська область).

Представники органів влади, навпаки, переважно зазначили, що збір потреб ветеранів в громадах так чи інакше здійснюється. Лише 4 респонденти повідомили, що збори потреб ветеранів(ок) у їхніх громадах не проводиться.

Методи, що використовуються органами влади для збору інформації про потреби ветеранів, часто є дещо «прихованими», тому не дивно, що більшість ветеранів не знають, що ця інформація збирається та аналізується. Зокрема, представники ОМС збирають інформацію про потреби ветеранів наступними способами:

- Особисте спілкування. Коли ветерани звертаються до ОМС з конкретними запитами, співробітники одночасно збирають інформацію про труднощі та потреби ветеранів усно.
- Аналіз запитів, з якими звертаються ветеран(ки) до органів влади. Співробітники ОМС використовують ці запити для отримання кількісної інформації про найпоширеніші потреби бенефіціарів.

Ветерани приходять до нас за різними пільгами до відділу соціального захисту, і ми їх опитуємо та аналізуємо цю інформацію. Як такого анкетування не проводилося. Але, якщо чесно, була ідея це зробити. Ідея полягала в тому, щоб розробити анкети та провести письмове опитування. Але поки що усні опитування проводяться на регулярній основі (представник відділу у справах ветеранів громади, Дніпропетровська область).

- Кількісне анкетування. Переважно, анкетування має форму онлайн-опитувальника, який пропонується ветеран(кам) для самостійного заповнення.

Під час дискусій також були описані випадки, коли ОМС не проводять цільову оцінку потреб. У таких випадках, при розробці або плануванні заходів у сфері ветеранської політики, ОМС покладаються на:

- Особистий досвід роботи щодо потреб ветеранів та використання «найкращих практик» з інших громад.

Такого аналізу, як на папері, він не проводиться в будь-якому випадку. (…) Але з ветеранами всі ми працюємо з 2014 року, і вже чисто практично ми розуміли, на які нам категорії осіб більше потрібно робити нахил. Основні категорії, які дійсно на наш погляд актуальні, і ті, які дійсно приходять найбільше за допомогою, ми їх сюди включили. (представник Міської ради, Київська область).

- Підрахунок кількості бенефіціарів у громаді. За основу у цьому випадку береться саме кількість, а не потреби ветеран(ок), яка лягає у планування послуг та визначення їхньої доцільності.

Окремі ОМС збирають потреби через локальні ветеранські організації, які передають інформацію про потреби ветеранів(ок) до ОМС. Ще одним методом є аналіз вторинних даних (результати уже проведених досліджень).

Були зафіксовані певні труднощі, з якими стикаються ОМС при спробі збору та аналізі потреб ветеранів(ок). Насамперед це:

- Низька активність ветеранів щодо участі в опитуваннях. За словами одного з респондентів, ветерани можуть неохоче заповнювати анкети та повідомляти про свої потреби після повернення до своїх громад.

- Відсутність доступу ОМС до реєстрів ветеранів(ок), що унеможливлює точне розуміння кількості бенефіціарів та ускладнює планування роботи та вчасне надання послуг.

Представники ветеранських організацій повідомили, що частіше проводять цілеспрямований збір та аналіз потреб, ніж представники ОМС. Дві третини учасників ФГД і ГІ сказали, що проводять збір потреб, третина повідомила, що збір потреб не проводиться.

Основні методи, якими ОГС здійснюють збір та аналіз потреб ветеранок(ок):

- Аналіз запитів, поданих ветеранами. За допомогою цього методу ОГС співпрацювали з органами місцевого самоврядування для вирішення запитів ветеранів, поданих до органів державної влади;
- Анкетне опитування. Зазвичай виконується через онлайн опитувальник;
- Усне спілкування. Безпосереднє спілкування представників ОГС при роботі із ветеранами(ками).

Деякі респонденти також моніторять соціальні мережі, щоб зрозуміти потреби ветеранів(ок) та аналізувати результати досліджень і роботи інших ветеранських організацій.

У деяких випадках ОГС не проводять попередню оцінку потреб під час планування діяльності, а натомість зосереджуються на зборі зворотного зв'язку від ветеранів щодо конкретних запропонованих їм заходів (наприклад, збір відповідей через онлайн-чати під час обговорення можливостей подорожей для ветеранів або публічних заходів). Водночас, аналіз обмежується проведеними заходами, і не збирається ширша інформація про інші потреби бенефіціарів.

ОГС, які не проводять формальну оцінку потреб, стверджують, що їхній великий досвід роботи з ветеранською спільнотою забезпечує достатнє розуміння проблем бенефіціарів без додаткового аналізу, або що ветерани та члени їхніх сімей самі є членами ветеранських організацій. У таких випадках планування роботи здійснюється за принципом «від випадку до випадку», використовуючи підхід кейс-менеджменту для вирішення конкретних проблем конкретних ветеранів. В рамках цього підходу ОГС можуть проводити внутрішній аналіз своєї роботи, щоб визначити успіхи та невдачі для відповідного коригування майбутньої діяльності.

> *Десь відсотків 85 працівників нашої організації, це безпосередньо її бенефіціари. Тобто це або ветерани, або їхні сім'ї. Тобто працівники на собі усвідомлюють проблематику. Це раз. І друге, це що організація існує і працює в контексті ветеранів вже не рік, не два, не три. І вся наша діяльність побудована на власному шляху перемог і поразок. У нас аналогічно були й проєкти, які не вистрілювали, ми закривали їх. Все, що ми робимо, воно якби... Я не придумав це по принципу «пол-палець-потолок». Це був аналіз пророблених дій. Ми завжди аналізуємо, проводимо стратегічні сесії організації. Кожного року, на початку року, кожен керівник напрямку аналізує, прогнозує і так далі. І на основі цього ми й розробляємо наш рух (регіональний Благодійний фонд, Вінницька область).*

На думку **представників національних ОГС**, більшість громад діють за патерналістською моделлю, що частково відображено у висновках вище. За словами одного з респондентів, «патерналістська модель — це коли центральна влада або місцеві органи влади говорять: "Я краще знаю, що вам потрібно"».

Таким чином, можна зробити висновок, що існує значний ризик того, що методи, які використовуються як місцевими органами влади, так і ОГС для збору інформації про потреби ветеранів, можуть бути недостатньо репрезентативними або надійними. Ці методи часто фіксують лише досвід і потреби ветеранів, які ініціативно контактують з органами влади та описують свою ситуацію через особисте спілкування зі співробітниками місцевого самоврядування.

2 Уваги заслуговує бачення, яке сформували ветерани Полтавщини та Вінниччини щодо отримання допомоги від третіх осіб. Респонденти цих областей неодноразово дотримуватися позиції «виборювання» для себе допомоги в органів влади та ветеранських організацій, про що описано детальніше у підпункті «Досвід задоволення потреб ветеранами» пункту 1.2. «Актуальні потреби ветеранів».

3 Цікаво, що результати якісного етапу з цього питання корелюють з результатами кількісного опитування, де постійних збір потреб проводять 69% респондентів.

1.2. Актуальні потреби ветеранів

Серед ветеранів опитаних областей не прослідковується однозначної відповіді щодо видів потреб, які б вони поставили на перший план за важливістю. Конкретні відповіді варіюються залежно від особистісного досвіду та ситуації. Тим не менш, у ході аналізу можливо виділити превалюючі тренди щодо поширених потреб та труднощів, пов'язаних у їх задоволенні. Наведені напрямки потреб представлені у порядку спадання, від найбільш поширених та «проблемних» до менш поширених:

ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАТИВНИЙ НАПРЯМОК.

Значна кількість ветеранів мають потребу у кращій інформації щодо своїх можливостей та прав як ветеранів на державні послуги.

Для деяких опитаних ветеранів дієвою виявилась допомога ветеранських просторів.

Інформаційно-консультаційна — знову ж таки, в ветеранському просторі — п'ятірка. Оскільки в них я отримую всю інформацію, яка мені необхідна, плюс проводжу наразі освітні дії в своєму місті. Вони дуже з цим допомагають. Вони допомагають і з рекламою, щоб освітити цю подію в місцевому масштабі, і допомагають з організацією моїх освітніх закладів. (діючий військовий на реабілітації, Вінницька область)

Ветерани, що дотичні до ветеранських просторів, також повідомляють, що серед ТОП-запитів ветеранів громади превалюють такі як надання інформації щодо отримання пільг та підтримки від держави, а також щодо можливості отримання медичної допомоги.

Через незадоволені інформаційно-консультативні потреби страждає задоволення інших видів потреб, зокрема:

- Юридичних потреб: незнання/нерозуміння, як отримати пільги чи допомогу, до яких установ у якому порядку звертатись;
- Медичних: необізнаність про можливості та права отримання допомоги, слабке орієнтування у системі медичних закладів та їх повноважень;
- Розвиток власної справи/бізнесу: можливості отримання грантів, умови їх використання, організаційні та юридичні нюанси.

> *Єдине, в чому проблема — це реально дуже вузько висвітлені деякі інформаційні аспекти, особливо ті, що стосуються власної справи або ще чогось. Тобто, можливо, десь щось є для ветеранів, але я, чесно кажучи, не знайшов (ветеран повномасштабної війни, інженер-конструктор, Полтавська область).*

ЮРИДИЧНИЙ НАПРЯМОК.

Вирішення юридичних питань є однією із найбільш актуальних потреб ветеранів. Ситуація у громадах може різнитись: деякі забезпечені кваліфікованими юристами (акцентували, що саме у ветеранських просторах можна отримати якісну юридичну допомогу); інші громади не мають фахівців ні у органах влади, ні серед ветеранських організацій. У ході дискусії з ветеранами було знайдено декілька «підводних каменів», з якими стикаються ветерани при спробі отримати належну юридичну допомогу:

- У громадах бракує юридичних фахівців, зокрема безкоштовних. Послуги юристів, що працюють у громадах, часто є фінансово недоступними для ветеранів, навіть якщо зазвичай надають достатньо якісні послуги.
- Допомога юридичних працівників, що надають допомогу через ОГС, інколи буває некваліфікованою або неефективною.
- Органи влади, з досвіду ветеранів, часто неякісно надають юридичну допомогу.

Якщо взяти юридичну допомогу — то це двієчка. Це все дієве, все життєве — тільки за гроші. Якщо державна допомога чи місцеві влади — то вона така, аби рахувалась. Без дієвої допомоги (ветеран АТО та повномасштабної війни, Київська область).

Брак інформаційної підтримки ветеранів **підтверджують деякі представники ветеранських організацій**. Наголос йде на різниці наданні інформаційно-консультативної підтримки ветеранам, що мешкають у містах, та ветеранам, що мешкають у селах. Останні часто «ігноруються» у питанні надання консультацій, опиняються без інформаційних ресурсів для вирішення своїх проблем.

Якщо ветеран, який мешкає у центрі громади, він ще більше-менше має консультації, можливість отримати якусь інформацію, якусь підтримку, то ті, які живуть у віддалених селах, то там вообще караул. Там вони забиті, забуті і нікому не потрібні (Центр «Промінь надії», Вінницька область)

У нас є декілька ситуацій, що дійсно доступ до інформації про надання послуг надто відрізняється від міста і від якогось села («Ветеранське об'єднання Forvets», Вінницька область)

Додатково, представник ОГС Вінницької області розповів про проблему із поверхневим, первинним консультуванням ветеранів та подальшим «відпусканням їх у вільне плавання»: через неповноцінну поінформованість або незнання вузьких нюансів, ветерани можуть отримати неякісну допомогу та зіштовхнутись із низкою інших проблем. Таким чином, постає потреба у тривалому інформаційному супроводі ветеранів.

Всі, хто надають першочергові просто консультування, воно ні до чого не приводить, тому що надалі ветеранам потрібно зіштовхнутися з роботою адвокатів, а на жаль, ми знаємо, що на цьому деякі недобросовісні юристи і адвокати просто заробляють гроші. Вони розуміють, що там держава десь не допрацювала, і вони там за якийсь відсоток постійно їх, скажімо так, опрацьовують («Ветеранське об'єднання Forvets», Вінницька область).

ПСИХОЛОГІЧНИЙ НАПРЯМОК.

На психологічному напрямку допомоги ветеранів акцентували як самі ветерани, так і представники органів влади та ветеранських організацій.

У інформації, наданої ветеранами, систематично виділяється низка проблем, з якими вони зіштовхуються у спробах отримання психологічної допомоги:

- Брак **кваліфікованих, спеціалізованих для роботи з ветеранами психологів**. Ця проблема є основною перешкодою психологічної реабілітації з ветеранами. Громади можуть зовсім не мати психологів, або наявні психологи є цивільними, із обмеженим досвідом праці із ветеранами та розуміння їхніх проблем. Наголошують, що психологів бракує у ветеранських просторах. Як наслідок, не-військові психологи сильніше травмують ветеранів, демотивуючи повторно звертатись по психологічну допомогу:

До психолога, ви знаєте, як важко люди йдуть, тому що є такі психологи, що задають питання "скільки там вбили?" і ще щось...Тобто рушиться сама система психологічна (ветеран АТО та повномасштабної війни, створив ГО "Координаційний центр об'єднань ветеранів", Полтавська область).

*Ті КНП, які мають на посадах психологів... Ну, відверто скажу, що на сьогоднішній день ці психологи самі не готові прийняти цих хлопців. Ту первинну допомогу, яку саме первинну підкреслюють, вони можуть надати — поговорити. Насправді повну психологічну допомогу надати не можуть. І практики, чесно кажучи, вони навіть не знають, які надавати. Тому в цьому випадку краще, **щоб не зашкодили ті психологи, які нама-***

***гаються надавати цю допомогу**. Психолог приймав побратима — у нього ампутація двох ніг. І перше, що цей психолог сказав: «Як мені вас жалко». Розумієте? Ну, от що ти за психолог?.. Це не вигадка. Тобто, вони не готові (ветеран повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Чернігівська область).*

У Петриківці є ветеранський простір і ветеранський хаб відкрито — і воно все-таки працює. В даний момент — немає юристів і немає психологів. Це, на жаль, проблема. На даний час — не тільки, та візьде проблема з психологами, тому що зараз військові різні бувають. І все-таки, психолога треба брати військового — який пройшов цей шлях і реально допоможе (...) Я теж був у гражданського психолога, то я, чесно кажу, чуть не вбив його (ветеран АТО, створит ГО "Астреія Дніпро", амбасадор проєкту "Титани UA", Дніпропетровська область).

- Оскільки проблема браку кваліфікації психологів є відносно поширеною і добре відомою серед ветеранів, вона підриває довіру до психологів загалом. Це призводить до небажання звертатися за допомогою, оскільки ветерани уже сформували очікування неякісних послуг. З іншого боку, ветерани більше довіряють психологам, які спеціалізуються на ветеранській тематиці, особливо тих, які безпосередньо залучені до ветеранської спільноти.

І не всі психологи можуть нормально працювати. Я ж бачив цих психологів, які приходять. Їх навчили бути. Ну, вони, от як сказав мій побратим, він не розуміє цієї системи війни, щоб зрозуміти, що людина може бути всередині. Його потрібно по трошки-потрошки розкручувати, з ним балакати. І військовий знає це — де його взяти, з чого почати. А простий психолог... Ну, йому сказали: да, він воєнний, да, він контужений, да, він поранений, да, в ньому... Ну, чоловік, вроде, ходить-ходить, а там — він хоче вже собі вени вскрити. Ну, це таке (ветеран повномасштабної війни, працівник соцзахисту Дніпровської РДА, Дніпропетровська область).

- Брак безкоштовних психологів у громадах.
- Стигматизація та відсутність культури звернення до психологів.

Ну, розумієте, не кожна людина після фронту може прийти до того самого психолога. До психолога у нас військові ніяк не йдуть. Якщо йти до психолога, то значить, що щось у тебе з башнею не в порядку. Згодні зі мною, так чи ні? (ветеран АТО, фахівець супроводу ветеранів, Вінницька область).

МЕДИЧНИЙ НАПРЯМОК.

Труднощі у медичному напрямку часто пов'язані із доступом до медичної допомоги чи реабілітації, аніж її якістю. Ветерани стикаються із труднощами, пов'язаними із:

- Недостатньою кількістю закладів надання медичної допомоги (реабілітаційних центрів, санаторно-курортного лікування). Якщо медичні заклади наявні, то часто виникають інші труднощі: послуги виявляються платними; отримання лікування вимагає збір довідок та документів, що виснажує ветеранів та ускладнює отримання допомоги.

Медичне забезпечення, фізична реабілітація — тверда двійка. У зв'язку з тим, що в нас недавно відкрилося реабілітаційне відділення, але більшість послуг там за кошти, тобто не безкоштовні. Не знаю, наскільки це правильно чи неправильно і до чого ми так дійдемо. Щоб добитися якогось направлення на лікування, треба пройти 7 кіл пекла, щоб реально його отримати і туди поїхати на те лікування. Я на реабілітацію збирав папери протягом, по-моєму, місяця (ветеран АТО, учасник ГО "Спілка ветеранів АТО", Вінницька область).

МАТЕРІАЛЬНА ПІДТРИМКА РОДИНИ.

- Розміри матеріальної підтримки не покривають потреби ветеранів, або матеріальна підтримка надається органами влади лише визначеним категоріям ветеранів:

З матеріальної підтримки — це є двійка. Тому що у нас прийнято тільки одна комплексна програма — на підтримку поранених військовослужбовців і тих, у яких є діти. Це мінімальна сума (ветеран повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Київська область).

- Задоволення потреби у матеріальній підтримці часто може бути пов'язано із задоволенням інформаційно-консультативних потреб. Ветерани та їхні родини можуть не отримувати належну матеріальну підтримку через незнання про наявність програм підтримки та пільг:

Ну, наприклад, у нашій громаді... Я десь читаю в інтернеті, спілкуюсь з іншими побратимами — то, наприклад, надається відпочинок сімей, або дітей на якесь оздоровлення. Хотів би, щоб у нашій громаді також був якийсь перелік таких послуг, куди я можу звернутись. Те саме, що стосується оздоровлення дитини або якихось таких навіть мінімальних потреб підтримки родини. Я вже навіть не говорю про щось більше (ветеран повномасштабної війни, вчитель гімназії, учасник ГО "Ветеранський простір "Незламні", Чернігівська область).

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ.

У процесі обговорення труднощів із працевлаштуванням, ветеранами було описано два основні напрямки складнощів із працевлаштуванням:

- Роботодавці не бажають брати на роботу ветеранів, зокрема осіб з інвалідністю:

Працевлаштування — я хочу сказати: я питався устроїться як інвалід другої групи — ніде не беруть. Сказали: нам не потрібні інваліди (ветеран АТО, створив ГО "Астреія Дніпро", амбасадор проєкту "Титани UA", Дніпропетровська область).

- Наявні вакансії можуть потребувати використання фізичної праці та бути недоступними для ветеранів з інвалідністю:

Практично відсутнє питання професійного орієнтування. Особливо це стосується інвалідів. Тобто людей з обмеженими можливостями. Майже всі вакансії, які існують, вони пов'язані з виробничими професіями. Тобто там, де треба прикладати фізичну якусь активність. Для моєї категорії це часто неприйнятно через властивості фізичного стану (ветеран повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Київська область).

- Низька поінформованість про можливості працевлаштування. Нерелевантність рекомендацій та профорієнтацій для ветеранів:

Працевлаштування. Це настільки, як вам сказати, недієво. Тому що рекомендації — нефахові. І людина після поранення, з психологічним станом, не зовсім може працювати там, де пропонують. Ніхто не входить у ситуацію ветерана, інваліда. Просто виконують, як би, для рисочки. Для того, щоб отримати з держави якісь кошти на заробітну плату і рахуватись, що вони дієві (ветеран АТО та повномасштабної війни 2, Київська область).

РОЗВИТОК ВЛАСНОЇ СПРАВИ/БІЗНЕСУ.

Ветерани стикаються із труднощами щодо розвитку власної справи у зв'язку із недостатньою поінформованістю про можливості та процедури його відкриття. Стратегія ветеранської політики включає положення про під-

тримку та допомогу ветеранам у створенні підприємств. Таку підтримку можуть надавати як ОГС, так і органи місцевого самоврядування. Крім того, існують державні програми та гранти, спеціально розроблені для допомоги ветеранам у започаткуванні бізнесу. Однак результати дослідження свідчать про те, що багато ветеранів не мають достатньої інформації або належного супроводу щодо того, як започаткувати власний бізнес.

Намагався щось робити, але просто фізично і юридично не розібрався, навіть з власним юристом (ветеран повномасштабної війни, інженер-конструктор, Полтавська область).

З приводу власної справи — це також двійка (2 бали з 5 – прим. дослідника). Недостатня проінформованість. Загалом у нас місцеві програми не передбачені, щоб виділяти на розвиток власної справи (ветеран повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Київська область).

ПІЛЬГОВИЙ ПРОЇЗД.

При обговоренні труднощів щодо пільгового проїзду, ветерани виділяли наступні групи проблем:

- Відмова перевізників безкоштовного перевозити осіб зі статусом УБД
- Відсутність пільг на безкоштовний міжобласний проїзд:

Держава прогадала це. Це стосується не тільки потягу, це стосується і автобусу. Якщо я можу проїхати з району в область, як по УБД або як інвалід я можу проїхати по пільговій ціні, то якщо з Вінниці поїхати в Миколаїв або у Львов, то 100% коштує воно (ветеран АТО, фахівець супроводу ветеранів, Вінницька область).

- Труднощі із талонами до посвідчення УБД: ветерани АТО непоінформовані, як можливо оновити талони для проїзду; у деяких населених пунктах талони УБД з інших областей не працюють:

Буквально вчора у мене така сама ситуація була в чернігівському тролейбусі. Але тільки сказали: «Все, обов'язково — будемо висаджувати. Треба звернутися і отримати карту, проїзний квиток». (Модератор: Тобто, якщо ти ветеран не з Чернігова — кататися в чернігівському тролейбусі тобі буде трошки складно?) Ну, типу того. Так (ветеран повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Чернігівська область).

- Неадаптованість громадського транспорту до перевезення осіб із обмеженими можливостями, серед яких у тому числі є ветерани:

В принципі, він (пільговий проїзд – прим. дослідника) взагалі відсутній. Не всі навіть маршрутчики беруть наших побратимів просто по УБД, просто безкоштовно. Про осіб з інвалідністю — взагалі неможливо добратися до будь-якого транспорту. Ні один транспорт не пристосований (ветеран АТО, учасник ГО "Спілка ветеранів АТО", Вінницька область).

ОСВІТНІ ПОТРЕБИ/ПЕРЕКВАЛІФІКАЦІЯ.

Труднощі ветеранів щодо освіти можуть мати юридичний характер. Один із ветеранів описав свою ситуацію втрати документів про середню освіту, що заблокувало для нього можливості отримання вищої освіти. Органи влади не сприяли у вирішенні цього питання:

Освіта — одиниця (1 бал з 5 – прим. дослідника). Чому кажу одиниця? Тому що скільки питаюсь востановити документи — у нас була окупована територія на Херсонській області. Я не можу до сих пор свою середню освіту доказати, що вона в мене була (...) Я до сих пір не можу ніяк піти учиться через відсутність цієї середньої освіти. Мені кажуть: ідіть у школу і учіться. (ветеран повномасштабної війни, Дніпропетровська область).

Окремі ветерани описали ситуації, коли дітям ветеранів(ок) не надається пільга на безкоштовне навчання у закладах вищої освіти:

Є нюанси такі, що дитина поступала в університет (...) їх не беруть на навчання, щоб вони безкоштовно навчалися. Вони мусять брати по контракту. А коли вони там, вони пишуть заяви, відповідь їм не дають письмову, а дають устну, що немає місць. Ну звичайно, це залежить від керівництва закладу і Міністерства освіти (кадровий військовий, фахівець супроводу, Вінницька область).

У питанні порядку потреб від найбільш актуальних до найменш актуальних простежуються регіональні відмінності; певні види потреб є більш характерними для опитаних ветеранів певних областей.

- Абсолютна більшість ветеранів Вінницької області поставили юридичну підтримку на перше місце по затребуваності. Ті ветерани, які за місцем основної роботи напряму працюють із ветеранами, повідомили, що саме за юридичною допомогою вони отримують найбільше запитів від ветеранів своїх громад.
- Ветерани Полтавищи та Київщини переважно на перше місце по затребуваності ставили медичну допомогу, після неї – юридичну або інформаційно-консультаційну.
- Меншу однорідність у відповідях щодо затребуваних видів підтримки надавали ветерани прифронтових територій (Дніпропетровської та Чернігівської областей). На відміну від ветеранів центральних регіонів, ветерани прифронтових громад частіше ставили матеріальну підтримку серед найбільш затвербуваних (1-2 місце). Ці дані також збігаються з результатами надання оцінок задоволеності потреб, де ветерани Чернігівщини поставили найнижчий бал матеріальній підтримці родини зі всіх інших регіонів. Натомість у Вінниччині оцінка по цьому виду потреби найвища з усіх областей.
- Як можливе пояснення (не)актуальності матеріальної підтримки, можна взяти до уваги розмірковування деяких ветеранів Полтавщини, які віднесли потребу у матеріальній підтримці «на другий план»:

Матеріальна (...) вона не дуже важлива (...) Якщо ти все робиш правильно і все оформлюєш — все отримуєш від держави, то матеріального забезпечення більш ніж достатньо. / Ну і остання — освітня. Тому що навчатися — хто хоче, той піде. Але вже коли закриті всі питання основні (ветеран повномасштабної війни, інженер-конструктор, Полтавська область).

Ми проходили навчання на кар'єрного консультанта цього року від РЕСКЬЮ Юкрейн. Ми з хлопцями вивели таку аксіому: що перед тим, як надати кар'єрне консультування ветерану або військовому — перш за все ми цікавимось про його стан здоров'я. Це медичне, що він пройшов, і психологічне. (...) Доки ти себе не поставив на ножки, не навів лад зі здоров'ям і в голові — все інше тобі не потрібне. Потім ти починаєш цікавитись юридичними аспектами — що ти маєш право, що тобі не заплатили, де тобі повинні заплатити. Наступне — коли ти себе довів до ладу і розумієш, куди тобі рухатись далі — це, можливо, має місце бути інформаційна консультація. Щоб отримати ще більше інформації про всі ті плюшки, які ти можеш отримати від держави, або ти про них ще не чув (...) Якщо ти робиш все правильно і по алгоритму, отримуєш групу інвалідності або ще щось — ти паралельно закриваєш свої фінансові питання. Тобто матеріальна — вона відлітає на самий останній шабель (ветеран АТО та повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Полтавська область).

ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ

Опитаних ветеранів попросили оцінити задоволеність своїх потреб (потреби могли задовольнятися ОГС, ОМС, або за рахунок власних ресурсів ветеранів) від 1 до 5, де 1 бал означає, що потреба повністю незадоволена, а 5 балів – повністю задоволена. Ветеранам було запропоновано оцінити та аргументувати свою оцінку за 10-ма видами підтримки: психологічна, юридична, інформаційно-консультаційна, медичне забезпечення, фізична реабілітація та/або протезування, освітні потреби/перекваліфікація, пільговий проїзд, розвиток власної справи/бізнесу, працевлаштування та матеріальна підтримка родини.

У ході проведення дослідження були знайдені деякі невідповідності та неоднорідності у наданні ветеранами оцінки задоволеності своїх потреб. У межах однієї області ветерани часто надавали полярно різні оцінки одним і тим самим напрямкам підтримки. Примітно, що ветерани з київських громад дали найнижчі оцінки порівняно з громадами інших областей, у тому числі прифронтових. Це свідчить про суб'єктивність оцінок щодо актуальності та рівня задоволеності потреб.

Додатково, респонденти мали розбіжності у трактуванні «задоволеності потреб»: іноді задоволеність могли оцінювати як з точки зору особистісного досвіду, так і досвіду ветеранської спільноти громади загалом.

Незважаючи на це, за результатами оцінювання ветеранами задоволеності за десятьма видами потреб, можна зробити певні висновки та узагальнення (хоча їх слід інтерпретувати з обережністю, оскільки опитування не було репрезентативним, а надійність висновків залишається невизначеною):

- Найвища середня оцінка задоволеності ветеранів за всіма видами потреб у Полтавській область (4 з 5 балів). Далі – Вінницька область (3,8 балів), Чернігівська область (3,7 балів), Дніпропетровська область (3,3 бали). Область з найнижчою середньою оцінкою задоволеності потреб – Київська (2,8 балів).
- Види потреби слабо відрізняються за середніми оцінками по областях (коливаються в межах від 3,1 до 3,9). Вид потреб, який має найвищу середню оцінку загальної задоволеності – освітні потреби/перекваліфікація (3,9 балів). Найнижче задоволені потреби розвитку власної справи/бізнесу (3,1 балів) та матеріальної підтримки родини (3,1 балів).
- Київська область має найбільшу кількість незадоволених видів потреби. Зі всіх областей, ветерани київської області поставили найнижчі оцінки таким напрямкам, як психологічна, юридична, інформаційно-консультаційні підтримки, медичне забезпечення та фізична реабілітація та/або протезування.
- Вінницька та Полтавська області лідують за кількостями задоволених видів потреб. Такі види потреб, як психологічна, інформаційно-консультаційна, розвиток власної справи/бізнесу та матеріальна підтримка родини були оцінені ветеранами Вінниччини найбільш високими балами, у порівнянні з ветеранами інших областей. Для Полтавщини такими «найкращими» видами задоволених потреб є юридична, інформаційно-консультаційна (спільна оцінка з Вінниччиною у 4,5 балів), фізична реабілітація та освітні потреби/перекваліфікація.

Вид потреби	Область з найвищою задоволеністю потреби	Область з найнижчою задоволеністю потреби
Психологічна	Вінницька	Київська
Юридична	Полтавська	Київська
Інформаційно-консультаційна	Вінницька, Полтавська	Київська
Медичне забезпечення	Чернігівська	Київська
Фізична реабілітація та/або протезування	Полтавська	Київська, Чернігівська
Освітні потреби/перекваліфікація	Полтавська	Дніпропетровська
Пільговий проїзд	Дніпропетровська	Вінницька
Розвиток власної справи/бізнесу	Вінницька	Полтавська
Працевлаштування	Чернігівська	Дніпропетровська
Матеріальна підтримка родини	Вінницька	Чернігівська

Таблиця із детальними оцінками видів підтримками респондентами доступна у Додатку до цього Звіту.

ДОСВІД ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНАМИ

Для задоволення своїх потреб ветерани користуються як послугами органів влади (включно із комунальними установами по типу ветеранських просторів), так і ветеранськими організаціями. При аналізі загальної оцінки ветеранами стану своїх потреб поруч із досвідом їх задоволення, простежується тренд, що ветерани, які користуються послугами ветеранських просторів та/або ветеранських організацій, надають дещо кращі оцінки задоволеності своїх потреб, аніж ветерани, що користувались виключно послугами органів влади.

Простежується деяка закономірність факторів, які підвищують ймовірність кращого задоволення особистісних потреб ветеранами. Так, ветерани, які мають наведені фактори, надають на порядок вищі оцінки задоволеності різних видів своїх потреб:

- задовільняли свої потреби «самостійно» (не конкретизуючи) та/або за допомогою приватних установ (наприклад, медичних), бізнесів, приватних осіб (як-от у випадках користування послугами приватних юристів), не звертаючись до державних ресурсів (виняток – ветеранські простори, які переважно сприяють успішному задоволенню потреб);
- достатню мережу безпеки у вигляді близьких людей, які підтримували(-ють) у поверненні до цивільного життя;
- активно перебувають всередині ветеранської спільноти та/або взаємодіють із ветеранською спільнотою за своєю основною зайнятістю.

У ході дискусії деякі ветерани поділились спостереженнями, що **ветерани мають певні упередження щодо органів влади**, недовіру та небажання звертатись до них по допомогу у своїх питаннях:

> *Багато хто з тих, хто повернувся, не звертається за допомогою з особистих переконань, упереджень до такого варіанту. Якщо людина сидить там і вважає, що вона нікому не потрібна, — ні до неї ніхто не звернеться, ні вона нікуди не йде. Тому цю прогалину намагаємося усувати саме впровадженням у сфері соцзахисту відповідних заходів (ветеран повномасштабної війни, інженер, депутат сільської ради, Київська область).*

Варто зауважити, що про подібний тренд недовіри та «закривання» ветеранів у собі згадували також представники ветеранських організацій. На їхню думку, це ставить під загрозу, по-перше, успішність реінтеграції ветерана у цивільне життя, його соціалізації та ментального здоров'я, по-друге – безпосереднє отримання ними необхідної допомоги та належних ветеранам пільг та послуг.

Також актуальною є проблема **«розпорошеності» установ**, що виконують задачі ветеранської політики та **бюрократичні бар'єри** отримання ветеранами допомоги. Бюрократична сторона отримання допомоги сприймається ветеранами як, у деяких випадках, наріжний камінь, що не дозволяє ветеранам, ветеранкам та іншим членам ветеранської спільноти отримати підтримку від органів влади.

Держава може згладити проживання і взагалі існування? Яким чином? І тут вже якраз запливає те, що — а от ніяким чином. Тому що доки ті рідні не зберуть мільярд цих документів про свого загиблого, скажемо так, або інваліда родича, то ці сім'ї збирають ці документи, і всі ці документи тільки погіршують психоемоційний стан від втрати цієї людини. І навіть самі родичі загиблих військових, вони навіть не доходять до кінця цього етапу збирання документів для того, щоб хоч якусь компенсацію від держави отримати. Тому що їм морально настільки це важко, що просто жах (діючий військовий на лікуванні, Вінницька область).

З ким не зв'язувався (для отримання допомоги – прим. дослідника) — то державний орган самоврядування. Дуже бюрократія. Дуже все підв'язано під папери. Дуже такі дріб'язкові моменти, як використання муніципальної території Я — як людина, якій уламки не заважають ходити, — в принципі, то це все нормально. А решта ж є ветеранів, у яких це все може бути більш усугублено. Відсутність кінцівок. То я думаю, таким людям оці біганини з бумагами взад-вперед — дуже геморойно. Було б добре, якби це передалося на прикладі, як в «Дії» (діючий військовий на лікуванні, Вінницька область).

Додатково, у ході дискусії ветеранами періодично піднімалось питання відмінності задоволеності потреб на рівні особистих випадках ветеранів та на рівні держави загалом. Ветерани розуміють, що їхні окремі випадки можуть не відповідати досвіду всіх ветеранів; діляться досвідом ветеранської спільноти, який може не співпадати один з одним:

Медичне забезпечення — якщо брать в цілому, то здоров'я немає, постійно лягаю в медичні заклади, лікуюсь. А якщо брать в масштабах країни, то це дуже печально і прискорбно, тому що всі ліки, як би там не казали, що для військових, ветеранів, осіб з інвалідністю безкоштовно — ми все купуємо за свої. Тому — медичне забезпечення по країні — три в кращому випадку (…) Я відповідав на ті питання грубо кажучи як на тест, суб'єктивно (мова йде про оцінку задоволеності своїх потреб – прим. дослідника). Але якщо сказати об'єктивно — то у нас все ганьба. Максимальна ганьба в країні. Юридична безкоштовна практика — неохоче бореться за когось, щоб допомагати. Психологічно — немає нормально адекватних психологів і немає адекватного інформування нашого брата, щоб ми розуміли, куди ми можемо звернутися, коли виникають ці проблеми. Те саме — реабілітація, спортивні майданчики, санаторно-курортне лікування — у нас об'єктивно все ганьба. Це "двоєчка" (ветеран АТО та повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Полтавська область).

РЕГІОНАЛЬНІ ВІДМІННОСТІ

У ході аналізу результатів, можливо простежити певний тренд відповідей респондентів з Вінницької та Полтавської областей. Респонденти мать установку на самостійне вирішення своїх проблем як ветеранів, наголос на необхідності «самостійного контролю» роботи представників органів влади у ході вирішення своїх запитів. Респонденти вважають, що чинник отримання допомоги – це «особистісно-вольові» якості, при яких ветеран має бути здатний самостійно «вибороти» для себе підтримку

зі сторони як ОМС, так і ОГС. Водночас, респонденти цих областей надають найвищі оцінки задоволеності своїх потреб та використовують органи влади/КНП як основне джерело підтримки.

> *Якщо чиїсь потреби незадоволені — то першим ділом винен той, у кого ці проблеми. (...) Тому що потрібно добиватися вирішення. Якщо людина сама не буде вирішувати питання, то воно і буде не вирішене. За цю людину ніхто не зможе вирішити питання, те яке потрібно вирішити (ветеран повномасштабної війни, підприємець, Полтавська область).*

Представники національних ОГС підкреслюють, що потреби ветеранів суттєво різняться залежно від цільової підгрупи: ветеранів, родин загиблих або зниклих безвісти. Саме неврахування цих відмінностей призводить до неефективності з боку ОМС. Наприклад, для більшості ветеранів основною потребою є не стільки медичні чи матеріальні ресурси, скільки повага та гідне ставлення.

> *Коли питаєш у ветеранів, чи прийнятної якості медичні послуги. Пряма відповідь — ні, не прийнятною, погані медичні послуги. А коли їх починаєш глибше копати... виходить така ситуація: якість медичних послуг прийнятна. Неприйнятним є бюрократія, ставлення, прийдіть завтра, відсутність простих інструментів спрощення подачі. Тут ми повертаємось до поваги (представник національної ОГС)*

Для родин зниклих безвісти базовою потребою є доступ до інформації, а не психологічні послуги чи матеріальна підтримка.

1.3. Досвід співпраці ветеранів з ветеранськими організаціями

З 28 опитаних ветеранів, 17 мають досвід співпраці з ветеранськими організаціями, локальними або міжнародними, 8 – не мають.

Ветерани співпрацювали із ветеранськими організаціями у двох формах:

- Як бенефіціари ОГС. Переважно, причиною звернень було отримання медичної допомоги (пряме фінансування лікування або отримання можливості для реабілітаційних поїздок). Досвіди при такій взаємодії різняться: деякі успішно отримували відповіді на свої запити, проте є кейси, в яких ветерани не отримали допомоги через перевантаження ОГС.

> *Один раз — одразу після поранення намагався вибити хоч щось для лікування, бо, скажімо так, українські фахівці вже не мали ні досвіду, ні можливості щось робити. (...) А ось недавно зіткнувся із громадською організацією "Карітас". Пропонували реабілітацію психологічну, сімейну. Але, знову ж таки, доволі вузький спектр тих, кому вони це надають. Тобто сім'я повинна бути, але діти повинні бути певного вікового контингенту. Якщо менше, більше — все, ти не підходиш. І от тому — вроді би як і добре, але для когось. Мені не підійшло (ветеран повномасштабної війни, інженер-конструктор, Полтавська область).*

- Як члени власних ОГС або ветерани. Такі респонденти переважно описують свій досвід взаємодії як позитивний та результативний. Метою співпраці були спільне надання допомоги ветеранам громади, отримання фінансування та/або оснащення для благоустрою громади, отримання фінансування для волонтерської діяльності, підтримка розвитку ветеранського бізнесу тощо.

2. СТРАТЕГІЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ Й ОПЕРАЦІЙНИЙ ПЛАН ЗАХОДІВ З ЇЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

29 листопада 2024 року Кабінетом Міністрів України було схвалено Стратегію ветеранської політики до 2030 року та затверджено операційний план заходів з її реалізації у 2024-2027 роках[1]. Стратегія ветеранської політики є комплексним документом, який визначає бачення, цілі, завдання та інструменти державної й місцевої політики у сфері підтримки ветеранів. У рамках Стратегії визначено 3 стратегічних цілі:

1. Відновлення людського капіталу та добробуту ветеранів(ок), членів їх сімей. Дане дослідження фокусується на аналізі виконання задач в рамках цієї стратегічної цілі зі сторони органів влади та ветеранських організацій.
2. Повага та вшанування до ветеранів(ок) та загиблих ветеранів(ок). У дослідженні у загальних рисах відображені кейси виконання органами влади задач з цієї цілі, які включали меморіалізаційні заходи, виплати на поховання загиблих військових та матеріальну підтримку їх родин.
3. Забезпечення національної безпеки та обороноздатності.

Згідно інформації, отриманої в рамках дослідження від представника Міністерства у справах ветеранів, основною метою документу є забезпечення комплексних змін та підтримки ветеранської політики на державному рівні. За створенням Стратегії стояла глобальна ціль координації та подолання фрагментації дій державних органів щодо діяльності у сфері ветеранської політики; уникнення дублювання завдань, що виконуються органами влади та актуалізація задач відповідно до нових викликів, що постали після повномасштабного вторгнення.

2.1. Обізнаність про Стратегію ветеранської політики й операційний план заходів з її реалізації

Органи влади. Обізнаність та рівень опрацювання Стратегії ветеранської політики і операційного плану заходів з її реалізації різниться в залежності від рівня органу влади у системі державного управління. Представники органів влади на обласному рівні значно краще обізнані із Стратегію та краще імплементують її у програми підтримки ветеранів, аніж представники органів місцевого самоврядування на рівні громад.

За інформацією, наданою представниками органів влади обласного рівня, вони та їхні працівники глибоко ознайомились із документом Стратегії та операційним планом. За Стратегією відбувається щоквартальне звітування; обласні програми були побудовані переважно на засадах документу Стратегії.

Більшість опитаних представників органів влади на рівні громад обізнані зі Стратегією принаймні поверхнево. Деякі органи влади на сьогодні проводять звітування по стратегії та вже спираються на неї при реалізації локальних ветеранських програм. Конкретні задачі Стратегії реалізовуються, за словами учасників, «в межах компетенції», отримуючи вказівки зверху вниз по системі державного управління.

4 Розпорядження Кабінету міністрів України від 29.11.24 р. про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text

З 5 опитаних представників старостатів лише 1 підтвердив, що ознайомлений зі Стратегією поверхнево. Решта чули про Стратегію, але особисто не ознайомлювались з нею.

Організації громадянського суспільства. Більшість опитаних представників ОГС обізнані із Стратегією ветеранської політики поверхнево (чули та/або поверхнево ознайомлювались) або не чули зовсім. Меншість оцінює своє ознайомлення із документом на достатньому рівні. Найкраще зі стратегією обізнані представники Вінницьких та Полтавських ОГС, найгірше – представники Чернігівських та Дніпропетровських ОГС.

Щодо національних ОГС, то більшість з них долучалися до роботи над Стратегією і, відповідно добре обізнані про зміст документу. Як найбільш обізнана група, національні ОГС найчастіше виступають критиками Стратегії і засад, які лягли в її основу. Зокрема, на думку однієї з представниць національних ОГС, багато експертів, залучених до процесу, ігнорують голос самих ветеранів:

> *Люди, які вважають себе експертами в певній темі, бачать мене як ветеранку і не вважають мій досвід, бачення та освіту релевантними... зазвичай ми, ветерани, знаходимося окремо і не завжди наш голос чують (представниця національної ОГС).*

Ветерани. З 28 опитаних ветеранів, 12 чули про Стратегію ветеранської політики, але не ознайомились з нею, 8 ветеранів вперше почули про документ, та лише 4 респонденти ознайомлені зі Стратегією принаймні поверхнево. 4 респонденти не надали відповіді про обізнаність із Стратегією. Один із ветеранів Київської області запропонував свої пояснення щодо низького рівня обізнаності ветеранами Стратегії:

> *Як ви помітили, практично всі обрали другий пункт («Знаєте про існування, але не мали можливості ознайомитися» -- прим. дослідника). І, на мою думку, у цьому є пояснення. Ми настільки звикли, що наша держава, наші можновладці дуже поверхнево і формально підходять до цього питання, що не бачимо сенсу витрачати час на глибоке ознайомлення з подібними документами без конкретної ситуації. Що називається: «маємо те, що маємо», і з цим якось треба працювати (ветеран повномасштабної війни, Київська область).*

2.2. Долучення до розробки Стратегії ветеранської політики і операційного плану заходів з її реалізації

Органи влади. Долучення до розробки Стратегії ветеранської політики, аналогічно із показником обізнаності про Стратегію, відрізняється між органами влади обласного та місцевого рівня.

Частина опитаних органів влади обласного рівня були долучені до розробки Стратегії. Їхня участь, здебільшого, полягала у наданні пропозицій та зауважень до змісту Стратегії. За словами однієї з респондентки, пропозиції збирались як з районних державних адміністрацій, так і з органів місцевого самоврядування.

Натомість опитані представники ОМС на рівні громади та старостатів не мали досвіду долучення до розробки Стратегії.

Організації громадянського суспільства. З опитаних представників ОГС лише два представники були долучені до розробки Стратегії або операційного плану заходів з її реалізації. Цей досвід учасники описують як переважно негативний: їхні пропозиції не були враховані органами влади.

> *Ми делегували наших людей від Ради ветеранів працювати, але, на превеликий жаль, міністерство не дослухалося, не проконсультувалося з громадськістю, відносно цієї стратегії (...) Були наші інші пропозиції, їх не повключали.*

У подальшому з нами, навіть з Радою ветеранів, де представники були, нам не надали. Я писав листа на Мінвет, щоб вони надали, і ми прокладали свою оцінку цій стратегії перед тим, як її винесли на затвердження. Цього зроблено не було. З громадськими вони так просто зробили вигляд, що вони проконсультувалися (ГО "Спілка Учасників АТО Хмільницького району", Вінницька область).

Ми разом з Ветеран-хабом, і Принцип, і ще декілька організацій, які були в коаліції в цьому, як долучена людина до цього, так само працювали, оглядали. Вносили так само розуміння, рекомендації до цього всього, в такому напрямку. (Модератор: Які рекомендації були враховані?) Не зовсім. Поки ще. (ГО «Прометей», Дніпропетровська область).

2.3. Реалізація Стратегії ветеранської політики й операційного плану заходів

Механізм реалізації Стратегії ветеранської політики, за словами представника Міністерства у справах ветеранів, передбачав два рівні планування:

1. Загальнонаціональний операційний план, що містить комплекси заходів центральних державних органів;
2. Розроблення відомчих планів міністерствами та регіональних планів обласними військовими адміністраціями.

За словами представника міністерства, для коректної реалізації Стратегії у громадах було проведено повномасштабний аудит спроможності громад у межах реалізації Стратегії із подальшим створенням системи показників її виконання.

Органи влади обласного рівня. Після ознайомлення із Стратегією, згідно відповідей представників органів влади обласного рівня, були розроблені обласні стратегії ветеранської політики та визначені ключові напрямки роботи у цій сфері на підставі Стратегії. При цьому зміст Стратегії аналізувався та адаптовувався таким чином, аби відповідати ситуації та потребам, актуальним для областей.

Так, і я знайома з цим документом, і його вивчили, і навіть розробили свою стратегію на обласному рівні на підставі цього документа. Тобто є у нас загальна всеукраїнська стратегія, яку ми виконуємо, і плюс до цього на підставі цих документів ми визначили ключові напрямки, які стосуються посередньої нашої області (...) Загальна державна стратегія — це добре, але це загальні напрямки. У кожної області є особливості. Особливість нашої області — ми мало того, що ми маємо найбільшу ветеранську спільноту по Україні, плюс до цього ми прифронтова область. І це має значення, ключеве для того, щоб спрямовувати відповідний план критичного розвитку (управління з питань ветеранської політики Дніпропетровської обласної військової адміністрації, Дніпропетровська область).

Органи влади місцевого рівня. На місцевих рівнях реалізація конкретних задач Стратегії ветеранської політики є менш продуктивним процесом, аніж на обласному рівні. Річ у тім, що громади, переважно, мали затверджені локальні програми у цій сфері ще до затвердження та введення у дію Стратегії ветеранської політики. Частина представників ОМС підтвердили, що оновили свої локальні програми у відповідності до Стратегії. Деякі ОМС стверджують, що зміст їх локальних програм та (задач) Стратегії здебільшого пересікаються, а отже, локальні програми не потребували переогляду. Утім, певна частина громад «не відповідає» Стратегії, послуговуючись локальними програмами, що були затверджені до її існування.

Що стосується виконання операційних цілей Стратегії з боку ОМС, такі напрямки діяльності, як адміністративні послуги для ветеранів(ок) та членів їхніх сімей, надання матеріальної підтримки, фізична реабілітація виконуються

задовільно. Натомість інші напрямки, наприклад, сприяння працевлаштуванню ветеранів(ок) або розвитку власної справи, неефективно виконуються ОМС. На даний момент, фактичне виконання цих напрямків роботи здебільшого здійснюється силами ветеранських організацій.

Більш детальний опис виконання задач ветеранської політики органами влади див. у пункті 4.1. «Виконання органами влади задач зі сфери ветеранської політики».

2.4. Оцінка Стратегії ветеранської політики й операційного плану заходів з її реалізації

Органи влади. Представники ОМС рівня ОТГ, в основному, не надавали детальної оцінки чи думок стосовно наповнення Стратегії та/або операційного плану з її реалізації. Окремі представники органів влади обласного рівня відмовились від надання оцінки Стратегії, зокрема що стосується її недоліків. Ті коментарі, що прозвучали, розходяться та не дають однозначного бачення.

За словами представників обласних органів влади, водночас із поширенням Стратегії ветеранської політики, від Міністерства у справах ветеранів надійшла вказівка розробки обласних Стратегій. Погляди респондентів щодо цього руху різняться. Фіксувались коментарі, які підтверджували, що зміст Стратегії занадто широкий та вимагає адаптації для її коректної реалізації через обласні програми підтримки ветеранів(ок). Водночас, один з респондентів вважає, що Стратегії від Міністерства є достатньо, а на рівні областей не є можливим «придумати нічого нового»:

> *План є загальноукраїнський план, і Міністерство справ ветеранів також сказало, дало свою вказівку на те, щоб розробити ще й обласний. На моє глибоке переконання, це не треба було робити, тому що є загальноукраїнський, по ньому можна рухатися, нічого нового придумати в області з обмеженим фінансуванням ми не можемо. Але ми розробили. Саме обласний план, він не дуже відрізняється від загальноукраїнського, тому що рухаємося в одному напрямку (Відділ з питань ветеранської політики Чернігівської обласної державної адміністрації).*

Деякі представники ОМС критикували Стратегію і вказували на її недостатню заглибленість у реальні потреби ветеранів та ветеранок, військових та членів їх сімей:

> *Справа в тому, я вже говорила, що для того, щоб оця стратегія була дієва і якісна, то треба якби для мене, то спочатку провести опитування наших ветеранів, наших військовослужбовців і сімей, що вони потребують і вже намагатися під їхні бажання по своїм можливостям надавати їм (Відділ з питань ветеранської політики Ніжинської міської ради, Чернігівська область).*

Тут йдеться про те, що Стратегія містить спеціальний розділ під назвою «Опис проблем, які обумовили прийняття Стратегії, і нормативно-правові акти, що діють у сфері ветеранської політики». Однак такий коментар може свідчити про недостатнє врахування конкретних потреб ветеранів у Стратегії або про складність її індивідуального адаптування та впровадження на місцевому рівні.

Натомість інші представники ОМС вважають, що Стратегія складена грамотно та відповідає актуальним потребам:

> *Я знайомий зараз і з попереднім, і зараз з міністрами Мінвету. Я вам скажу так. Це ті люди, які точно не кабінетні. Вони точно розуміють проблеми, з якими стикаються ветерани. Хай не в усіх деталях, тому що вони досить високо сидять, але та політика, яка зараз приймається і реалізується, вона досить актуальна (Комунальний заклад «Ветеранський центр Полтави», Полтавська область).*

Ветеранські організації схильні негативно оцінювати Стратегію ветеранської політики. Опитані представники ОГС визнають важливість подібного документу та на загал оцінюють визначені стратегічні цілі/план як «правильні». Проте позитивно оцінені наміри переважує основна критика – нечіткість та відсутність конкретного плану її виконання. Стратегія визначає десять оперативних цілей, кожна з яких має конкретні показники ефективності, визначені в документі. Крім того, разом зі Стратегією постановою Кабінету Міністрів України було затверджено оперативний план на 2024–2027 роки .

Однак респонденти зазначили, що залишається незрозумілим, як ці показники успішної реалізації стратегічних цілей перетворюються на результати, які можна спостерігати на рівні громади. Питання щодо механізмів реалізації Стратегії в органах місцевого самоврядування залишаються невирішеними.

Ми бачимо, що вона недосконала і багато треба виправлять. І також в цьому указі було про створення ветеранських просторів. І багато територіальних громад цього не виконували. Це надзвичайно важливо. Тобто законодавче підґрунтя є про ветеранські простори (ГО "Спілка Учасників АТО Хмільницького району", Вінницька область).

Направлення частково цікаві і правильні. Єдине те, що мене тоді ще знову таки вразило, я як людина, яка була і в державному секторі, і на місцевому самоврядуванні, і в громадському (...) я розумію, що дуже погано прописано (...) який чітко буде регламентувати кожен крок впровадження, стратегування кожного кроку. Я цього не побачила. (Громадська спілка «Родинне коло героїв української громади", Полтавська область)

Один з учасників ФГД висловив думку про те, що впровадження ветеранської політики варто починати з підготовки «підґрунтя», а саме кваліфікованого навчання та підвищення мотивації фахівців для реалізації проектів у ветеранській сфері.

...Погоджуюсь з тим, наскільки воно все сире. Наскільки воно в такому турборежимі ляпається і має купу популізму. Програма виконання цих заходів досить розмита, досить нечітка (...) Я розумію, наскільки абсолютно все сире, тому що, знову ж таки, у нас немає фахівців для реалізації цих проектів. Треба починати з освітніх програм. Треба починати з мотивації. Треба починати з програм будування цільової аудиторії (...) Така ініціатива, вона дуже буде ще поширюватися, коли нам треба мати не тільки спонукаючий, а ще й стримуючий фактор. (ГО Кремінь АТО, Полтавська область).

Ця точка зору відповідає чинній інституційній структурі: роль фахівця з супроводу, а також кваліфікаційні вимоги визначаються в пунктом 12 Постанови КМУ від № 881 від 2.08.24. Пункт 12 Постанови передбачає, що підвищення кваліфікації цих фахівців має відбуватися відповідно до навчальної програми "Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб" .

Занепокоєння, висловлене ОГС щодо низької кваліфікації фахівців з підтримки ветеранів, може свідчити про прогалини в неефективності або недостатньому впровадженні цієї освітньої програми.

Національні ОГС поділяють подібні критичні оцінки Стратегії. Деякі з них висловили думку, що Стратегія в основному адаптує існуючу неефективну систему, не вносячи фундаментальних поліпшень. На думку одного з респондентів, держава бере на себе надмірні зобов'язання, особливо в сфері соціального забезпечення, і не в змозі повністю їх виконати.

5 РОзпорядження Кабінету Міністрів України від 29 листопаду 2024 року "Про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках". URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text

6 ПОстанова Кабінету Міністрів України № 881 від 2.08.24 "Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб". URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text

3. ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ У СФЕРІ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

3.1. Виконання органами влади задач зі сфери ветеранської політики

Діяльність **органів місцевого самоврядування** у сфері ветеранської політики побудована на виконанні конкретних задач, передбаченими локальними чи обласними програмами підтримки ветеранів(ок). Основним та найчастішим видом задач у цій сфері є надання консультацій та інформаційного супроводу, вирішення адміністративних чи юридичних питань, з якими звертаються ветерани(ки) до органів влади, перенаправлення до інших установ або організацій. Поруч з цим, ОМС можуть надавати додаткові послуги, передбачені ветеранською політикою з врахуванням спроможностей громад: надання матеріальної підтримки, медичної допомоги, проведення заходів із психологічної та соціальної адаптації ветеранів(ок) та членів їх сімей тощо.

Нижче представлені види діяльності ОМС у сфері ветеранської політики, що були зафіксовані з відповідей респондентів. Види діяльності класифіковані у відповідності до операційних цілей стратегічної цілі №1 Стратегії ветеранської політики «Відновлення людського капіталу та добробуту ветеранів(ок), членів їхніх сімей». *Операційні цілі та списки діяльності всередині них представлені у порядку спадання (від тих цілей/видів діяльності, що виконуються ОМС частіше, до тих, що виконуються ОМС рідше).*

1. **КООРДИНАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ**
- Надання соціальних, юридичних, правових послуг. Послуги консультування та інформаційного супроводу ветеранів.
- Запровадження фахівців з супроводу ветеранів.
- Відкриття ветеранських просторів.
- Встановлення та позбавлення статусу ветерана(ки).
- Визначення та оцінка потреб ветеранів. Найчастішою формою проведення є особисте спілкування або аналіз частоти надходження конкретних заходів від ветеранів.

2. **ВІДНОВЛЕННЯ ТА ПІДТРИМКА ФІЗИЧНОГО/МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ВЕТЕРАНІВ(ОК)**
- Фізична реабілітація ветеранів(ок). Надання медичної допомоги при лікарнях; санаторно-курортні поїздки.
- Фізкультурна реабілітація ветеранів(ок). Проведення спортивних заходів та поїздок на змагання для ветеранів(ок)

3. **ДЕРЖАВНІ ГАРАНТІЇ**
- Матеріальна підтримка ветеранів(ок). Оформлення та надання пільг.

4. **ПІДТРИМКА ЧЛЕНІВ СІМЕЙ ВЕТЕРАНІВ(ОК)**
- Виплата матеріальної підтримки членам сімей ветеранів, родин загиблих, полонених, та безвісти зниклих військових.
- Організація дозвіллєвих заходів та оздоровчих програм для дітей ветеранів(ок).
- Надання психологічної підтримки членам сімей ветеранів(ок).

5. **ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ І ОСВІТА***
- Проведення неформальних освітніх заходів у громаді (наприклад, з підвищення цифрової грамотності)
- Проведення заходів із профорієнтації ветеранів, інформування про доступні можливості працевлаштування.

Випадки діяльності у межах операційних цілей «Працевлаштування і освіта» та «Економічна незалежність» були зафіксовані одинично. Переважно, закриття цих конкретних задач здійснюють ОГС громад, про що буде детальніше описано у п. 4.1. «Виконання ветеранськими організаціями задач зі сфери ветеранської політики».

Додатково, деякі ОМС працюють над здійсненням своєї діяльності у сфері меморіалізації. Переважно робота у цьому напрямку здійснюється через виплату компенсацій поховання сім'ям загиблих військових, встановлення надгробків за кошти місцевого бюджету, встановлення пам'ятних дошок, розробка положень про вшанування пам'яті.

Певні рішення щодо ведення діяльності у сфері ветеранської політики були прийняті органами влади з власної ініціативи. Переважно ці рішення стосуються внесення коректівів у положення локальних програм підтримки ветеранів або розширення своєї діяльності у напрямки, що не передбачені Стратегією ветеранської політики. Таким чином, серед рішень, введених органами влади з власної ініціативи, були:

- Розширення або зміна визначення переліку бенефіціарів локальних програм підтримки ветеранів(ок);
- Внесення до переліку бенефіціарів військових, що були звільнені з полону, та членів їхніх сімей. Передбачає здійснення соціального супроводу цієї категорії та призначення матеріальної підтримки з коштів місцевого бюджету;
- Відкриття некомунальних підприємств, проєктів, центрів тощо, які надають послуги та сприяють соціалізації ветеранів;
- Створення Рад ветеранів, громадських організацій.

Представники місцевих органів влади та обласних надають різні відповіді щодо фінансування державою реалізації ветеранської політики у їхніх громадах.

Респонденти рівня обласних органів влади підтвердили факт фінансування реалізації ветеранської політики на рівні областей з боку держави. Були згадані такі напрямки, що фінансуються за рахунок державного бюджету, як: фізична реабілітація ветеранів, санаторно-курортне лікування; виплати субвенцій фахівцям із супроводу ветеранів та у напрямку забезпечення бенефіціарів ветеранської політики житлом.

Згідно відповідей, отриманих від респондентів місцевих органів влади рівня ОТГ, міністерствами/представниками центральної влади не виділяються кошти саме на реалізацію ветеранської політики у громадах. Фінансування може проводитись по окремим напрямкам, таким як підтримка фахівців із супроводу ветеранів, відкриття реабілітаційних центрів та ін., проте загальний напрямок ветеранської політики громади фінансують самостійно. Реалізація наведених задач та локальних програм підтримки ветеранів(ок) виконується за рахунок місцевого бюджету громад; місцеві органи влади виділяють та планують ветеранську політику у межах свого, часто невеликого, місцевого бюджету.

Окремі напрямки, які покриваються за кошти міністерств/представників центральної влади, згідно відповідей ОМС:

- Субвенції на заробітну плату для фахівців із супроводу ветеранів;
- Субвенції на виплати пільг для бенефіціарів ветеранської політики;
- Забезпечення житлом категорій осіб, передбачених постановами №719[1] та №252[2] Кабінету міністрів України;
- (у окремих випадках) відкриття реабілітаційних центрів, забезпечення санаторно-курортного лікування.

7 Постанова Кабінету міністрів України №719 від 19.10.2016 р. Питання забезпечення житлом деяких категорій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також членів їх сімей. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/719-2016-%D0%BF#Text

8 Постанова Кабінету міністрів України №252 від 7.03.2025 р. Деякі питання виплати грошової компенсації особам, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, за найм (оренду) ними житлових приміщень. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/252-2025-%D0%BF#Text

3.2. Труднощі органів влади у виконанні задач зі сфери ветеранської політики

Обласні та місцеві органи влади переважно стикаються з однаковими труднощами при виконанні задач зі сфери ветеранської політики. Найчастіше згадуються такі труднощі: брак фінансування (а також, як наслідок, брак кадрів, приміщення, оснащення тощо), слабо розвинутий психологічний напрям підтримки ветеранів(ок) за умов високого попиту, низький рівень довіри ветеранів до органів влади.

У більшості випадків основні проблеми пов'язані з внутрішнім інституційним потенціалом державних органів. Головною з них є **недостатнє фінансування** державних установ загалом і сектору ветеранської політики зокрема. Обмежені можливості місцевих бюджетів посилюють інші проблеми, такі як нестача персоналу, приміщень, обладнання тощо.

Місцеві органи влади значною мірою покладаються на місцевий бюджет для здійснення заходів, пов'язаних із ветеранською політикою. Однак ці бюджети часто є обмеженими. Державне фінансування підтримки ветеранів зазвичай виділяється на конкретні сфери і не покриває весь спектр заходів, що виконуються на місцевому рівні. Наприклад, державні кошти можуть надаватися на: субсидії на заробітну плату соціальних працівників, оренду або придбання житла для ветеранів та членів їхніх сімей, сімей загиблих, а іноді й на програми фізичної реабілітації. Натомість інші сфери, такі як пряма фінансова підтримка ветеранів, ініціативи з меморіалізації або загальна адміністративна робота, зазвичай фінансуються з місцевих бюджетів.

Нестача персоналу в державних органах та муніципальних установах є однією з найчастіше згадуваних проблем. Респонденти пов'язують це з недостатнім фінансуванням, що призводить до: а) низької мотивації фахівців працювати в державних установах; б) скорочення існуючого персоналу через низькі зарплати.

Брак кадрів, особливо вузьких спеціальностей (наприклад, реабілітологи), особливо відчувається у невеликих населених пунктах. Серед фахівців, яких бракує найбільше, були названі:

- Психологи, які мають кваліфікацію для роботи із ветеран(ками), військовими та членами їхніх родин.
- Фахівці супроводу ветеранів.
- Юридичні фахівці.

Через ці труднощі представники місцевої влади повідомляють, що існуючий персонал державних установ перевантажений обов'язками, що залишає мало можливості для належного делегування завдань.

Інші наслідки недофінансування включають: брак приміщень (особливо для створення ветеранських центрів), недостатнє офісне обладнання, брак або відсутність службових транспортних засобів, незадоволені потреби в мобільних командах та відсутність програм або закладів для психічної та фізичної реабілітації.

Органи державної влади також стикаються з проблемами у безпосередній взаємодії з ветеранами.

Під час обговорень респонденти часто вказували на **небажання ветеранів звертатись до органів влади** для задоволення своїх потреб, відвідувати громадські заходи, що проводять ветеранські простори. Зі спостережень як ОМС, так і ОГС ветерани закриваються у собі після повернення до громад, часто не йдуть на контакт, мають низьку довіру до державних установ як до надавачів підтримки.

Варто наголосити: таке спостереження часто роблять у контексті звернень за психологічною допомогою ветерана(ками) та військовими. Ветерани відмовляються від отримання психологічної допомоги через недовіру до влади, стигматизацію користування послугами психологів та психіатрів, сумніви щодо конфіденційності звернень.

Іншим викликом є низька поінформованість ветеранів про шляхи отримання допомоги, наявні

пільги та програми підтримки. Це, здається, системна проблема: невеликі прогалини в інформуванні, допущені ОМС та організаціями громадянського суспільства, мають тенденцію накопичуватися, що збиває з пантелику ветеранів, які вперше проходять «бюрократичний шлях» до цивільного життя. Як потенційне рішення деякі респонденти пропонують створити спеціальні інформаційні канали в Інтернеті або єдину платформу, яка могла б слугувати ветеранам орієнтиром у доступних послугах.

Додаткові системні виклики також перешкоджають ефективній роботі органів місцевого самоврядування у сфері політики щодо ветеранів. Однією з головних перешкод є **відсутність доступу до повного реєстру ветеранів, які проживають у кожній громаді**. Без точних даних про кількість та особливості бенефіціарів досить складно ефективно планувати діяльність, особливо коли йдеться про надання фінансової допомоги ветеранам або організацію громадських заходів.

Іншою часто згадуваною проблемою є обмежений досвід органів місцевого самоврядування у сфері підтримки ветеранів. Для регіональних органів влади цей брак досвіду ускладнює прийняття рішень, розробку нормативних актів та інші адміністративні процеси.

Представники ОМС також повідомляють про **відсутність підтримки з боку центрального уряду**. При спробах забезпечити свої громади ресурсами, такими як обладнання чи приміщення, вони часто стикаються з жорсткими процедурами та обмеженнями, що заважають своєчасно та ефективно реагувати на місцеві потреби.

> *Дуже важко просувати і, скажемо так, добиватися якихось тих самих приміщень, тих самих персоналу набору, щоб розширити штат. Це ж потрібно пройти цілі, скажімо так, великі круги пекла, щоб подати на комісію, потім на сесії затвердити і так далі (Управління з питань ветеранської політики Полтавської міської ради, Полтавська область).*

У окремих випадках неналагоджена комунікація між ОМС та іншими структурними підрозділами органів влади, військовою частиною, ТЦК ще більше погіршує ситуацію. Таке неузгодження може призвести ускладень в оформленні документів га затримок в отриманні ветеранами пільг.

ОКРЕМІ ВИПАДКИ.

Два представники ОМС Вінницької області поділились свідченнями про недолік послуги соціальної адаптації, який стає бар'єром отримання її ветеранами. Нюанс полягає у терміні забезпечення отримання цієї послуги, що становить 6 місяців із моменту звільнення з військової служби. Однак, через відсутність у місцевої влади доступу до реєстру ветеранів громади, а також складність бюрократичних процедур після повернення ветерана до громади (що уповільнює їхнє самостійне отримання цієї послуги), виникають ситуації, коли строк надання послуги «прогорає», без можливості ветерана отримати доступ до послуги соціальної адаптації.

> *По соціальній адаптації є певні нюанси, оскільки є затверджений стандарт цієї послуги. І там іде людина, яка після звільнення не пройшла 6 місяців. Не більше 6 місяців пройшло – відповідає до соціальної адаптації. У нас таких людей поки немає. Тільки вже звертаються люди, які поки звільнились, поки оформили з групою, з документами, уже проходить більше півроку, майже рік проходить (Управління соцзахисту, Хмільницька ТГ, Вінницька область).*

На думку респондентки, проблеми із «прогоранням» термінів можна було б уникнути, якби ця задача була покладена на державний, а не місцевий рівень.

> *Проблема в соціальній адаптації в нас є в тому, що покладено на місцевий рівень. Колеги вже казали, що по стандарту має бути забезпечення протягом півроку. Громади не мають списків тих людей, які*

звільняються з військової служби. І забезпечити в той термін, який визначений стандартом, немає можливості. Краще б таке було, такий захід передбачений на державному рівні, оскільки і більша б кількість військовослужбовців, ветеранів могла би бути забезпечена і вчасно могли би бути забезпечені цією послугою (Управління соцзахисту та охорони здоров'я Жмеринської міської ради, відділ ветеранської політики, Вінницька область).

Деякі представники ОМС та ОГС розділяють думку щодо занадто розгалуженої структури органів влади/державних виконавців, коли справа доходить до реалізації задач зі сфери ветеранської політики.

На думку представника Вінницького ОМС, існує велика кількість окремих стратегій та планів від міністерств, які дублюються у настановах або заперечують одна одну. Цю думку підтримують і в Міністерстві у справах ветеранів:

В нас тотальний рассинхрон в державі ну, там я під державою, маю на увазі не тільки органи державної влади, я всіх маю на увазі. Бо я навіть дивлячись на пропозиції там проектів, які реалізуються, бачу, що ми просто одне одного дублюємо постійно і все (представник Мінвет).

Відчувається брак єдиної державної стратегії розвитку України та ветеранської сфери, що призводить до дезорганізованої діяльності ОМС (яка додатково погіршується поганою комунікацію між окремими органами влади). Існуюча модель «перенаправлення» ветерана з установи в установу ускладнює ефективність отримання допомоги, заплутує розуміння ветеранів, як та де можна отримати відповідну підтримку (без залучення додаткової допомоги ОГС та фахівців супроводу). У ситуаціях, коли ветеран є особою з інвалідністю та/або має бойове поранення, розгалуженість державних органів може ставати фізичним бар'єром самостійного отримання належної допомоги.

Один із опитаних представників ОМС запропонував альтернативну «американську модель» єдиного спеціалізованого органу влади для виконання та прийняття рішень ветеранської політики:

У нас кожне міністерство розробляє свою стратегію, якесь там стратегічне своє бачення на роки, але виходить, що у нас державної стратегії не існує, а якраз повинна бути навпаки. Повинна бути єдина програма державна стратегії розвитку України (...) А воно все взаємо пересікаємо і все це пов'язано на взаємодії між міністерством. (...) В майбутньому хотілося б отримати модель дуже приближену до американської. В них, скажімо так, ветеранські... Ветеранське управління, ветеранське міністерство, воно на себе забрало всі функції абсолютно у інших органів, які стосуються ветеранів. Тобто, вони, умовно кажучи, роблять той самий супровід, вони роблять ту ж саму реабілітацію, роблять і виплати, начисляють, умовно, пенсії, вони роблять все під ключ. (...) Тобто не потрібно йти на поклон до соціального захисту і просити виділити кошти на санаторне акуратне лікування (Комунальний заклад «Ветеранський центр Полтави», ОМС, Полтава).

Деякі громади вже займаються вирішенням питання розгалуженості системи надання послуг ветеранам та ветеранкам, або принаймні звертають увагу на цю проблему. Так, комунальні заклади для ветеранів (ветеранські простори), за спостереженням окремих представників, мають здатність звести виконання запитів ветеранів та задач ветеранської політики «під один дах».

Ну і загалом, які послуги ветерани можуть отримати, які у нас у Департаменті соцзахисту вийшло в місті, що трошки порозбивали по різних інстанціях. І які, наприклад, саме в КМП ветеранський простір. Тобто, де психологічну підтримку, де пільгові. І, взагалі, якось будемо намагатися привести, щоб це все в одному місці було. Спростити саму процедуру (Управління адміністративних послуг Чернігівської міської ради, ОМС, Чернігівська область)

Представник **міністерства у справах ветеранів України** розповів про певні труднощі, з якими йому доводилось стикатись під час роботи із ОМС:

- Основна проблема при реалізації Стратегії та виконання її задач на місцевому рівні – відсутність імперативу з центрального рівня до рівня громад. Під час сходження розпоряджень по ланкам влади та у процесі роботи ОМС втрачається та формалізується суть завдань. Як наслідок – завдання реалізуються неякісно або з неправильною логікою.
- Громади не користуються державними спроможностями та можливостями підтримки. Реалізація задач Стратегії переходить у площину внутрішньої роботи, бюрократизується, а керівники державних установ громад не доносять вищим державним органам свої проблеми.

Міністерство у справах ветеранів, за словами респондента, поширює інформацію про ресурси та можливості підтримки ОМС через обласні адміністрації, соцмережі, інформаційні кампанії. Незважаючи на це, деякі мери не звертаються до держави задля підвищення спроможності, а скаржаться на відсутність ресурсів:

> *А ми (громадам) даємо ресурси, беріть. А вони сидять, плачуть «о, как все плохо», і не використовують державні спроможності. І так по кожній з програм. Кейс менеджери, от, на прикладі психології, тому де я бачив посилення спроможності. Не треба платити психологам, знайдіть психологів, допоможіть нам законтрактувати, допоможіть з інформаційною кампанією, допоможіть підвищити їм кваліфікацію, допоможіть нам з розробкою цифрового сервісу, щоб зробити доступною цю історію. Бо я хочу, щоб ну психолог міг в один клік скоротити відстань між психологом і людиною. Ну, дивіться, ветеран ну і так не хоче йти до психолога (Заступник міністра у справах ветеранів).*

ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІВ ВЛАДИ

Опитані представники ОГС мають досвід співпраці із ОМС, пряме або опосередковане відношення до органів влади, обізнаності щодо внутрішніх та політичних справ у їхніх громадах. У зв'язку з цим, достатня кількість представників ОГС обізнані про труднощі або проблеми з ефективністю органів влади.

Респонденти розділяють оцінку діяльності ОМС на загал та їхню інституційну спроможність у здійсненні своїх задач. Якщо загальну діяльність органів влади та співпрацю з ними представники ОГС можуть оцінювати позитивно або нейтрально, то щодо ресурсів місцевої влади більшість свідчить про їхню нестачу.

З інформації, отриманої від представників ОГС, були зафіксовані наступні проблеми та прояви неефективності діяльності органів влади у сфері ветеранської політики:

- Низька активність та ініціативність органів влади щодо роботи з ветеранами. За спостереженнями ОГС, такі види діяльності, як створення ветеранських просторів чи набір фахівців супроводу ветеранів, активізувались лише близько півроку назад, із прийняттям Стратегії. До цього місцеві органи влади не виявляли жодної ініціативи, незважаючи на присутність ветеранів у громадах та їхні вимоги щодо систематичної підтримки для задоволення їхніх потреб.
  - Низька ініціативність також впливає на отримання допомоги ветеранами у таких напрямках, як юридична та психологічна допомога;
  - Знижується ймовірність отримання допомоги ветеранами, які погано поінформовані про свої можливості отримання підтримки або мають нестандартні особистісні випадки, які потребують ретельнішої роботи.

> *Не досить зрозумілою комунікацією між міською владою і ветеранами, тому що моя особиста думка,*

що місцева влада, вона боїться ветеранів, вона все одно буде знаходити шляхи такого рамочного, рамочної взаємодії, щоб це не стосувалося якихось конкретних питань, тому що я думаю, що ці питання будуть виникати. Люди, які мають право на пільги, на доступ до інформації, інфраструктури, вони будуть все більше, як не крути, у військових, у людей, які дотичні до війни, великий поріг і запит на справедливість («Ветеранське об'єднання Forvets», Вінницька область).

  - Органи влади (зокрема департаменти) мають низьке бажання впровадження нових рішень щодо ветеранської політики, оскільки це, на думку представників ОГС, створює «додаткову роботу».
- **Розгалуженість органів влади та установ**, що обслуговують ветеранів. Ветерани(ки) та члени їх сімей, на думку представників ОГС, є категорією населення із специфічними потребами, для яких потрібні відповідні спеціалізовані працівники та установи. Таким чином, на думку деяких респондентів, обслуговування ветеранів поруч із цивільним населення не є ефективною формою задоволення ветеранських потреб. Утім, існує і протилежна думка. Зокрема, деякі представники національних ОГС впевнені, що система соціального захисту має функціонувати для всіх громадян, надаючи певні преференції ветеранам.

Основна ціль в тому, щоб не створювати окремі якісь системи по охороні здоров'я окремо для ветеранів, щоб ветерани не були повноцінними учасниками загальної медичної системи цивільної. Але тут має проводитися аналіз, бажано, кожного року, які особливості є у ветеранів у порівнянні з іншим цивільним населенням. І, можливо, саме для ветеранів відкривати якісь додаткові медичні гарантії, які не передбачені зараз в переліку медичних гарантій (представниця національної ОГС)

- За спостереженнями опитаних ОГС, **органи влади мають погану репутацію серед ветеранів.** Ветерани невмотивовані звертатись до органів влади для допомоги чи підтримки, оскільки мають негативні попередні досвіди, не вірять, що влада здатна дієво та швидко допомогти.
  - Між органами влади та громадою не побудовано діалогу. Відсутні механізми чи майданчики для зустрічей громади та влади, де можливе було б активне включення ОМС у життя громади та стимулювання довіри мешканців до ОМС.

Відповіді, отримані від ветеранів у ході дослідження, дозволяють безпосередньо ознайомитись та оцінити процес задоволення ветеранських потреб органами влади. Фіксувались випадки, у яких такі потреби ветеранів, як медичне забезпечення, фізична реабілітація, матеріальна підтримка були задоволені зі сторони місцевої влади. Декілька ветеранів також віддали ключову роль у своєму поверненні до цивільного життя саме підтримці місцевої влади. Це свідчить про те, що для певних ветеранів ОМС змогла ефективно задовольнити нагальні потреби.

Водночас, при аналізі розповідей ветеранів щодо їхнього досвіду повернення до цивільного життя та звернень до органів влади, можна виокремити систематичні труднощі, які свідчать про незадовільну ефективність ОМС:

- Відсутність налагодженої комунікації та кооперації між органами влади та пов'язане з цим бюрократичне перенавантаження. У розповідях ветеранів часто звучить фраза про «кола пекла», які потрібно пройти, аби отримати послугу, згідно власних інтересів.
- Ветерани відчувають незацікавленість з боку державних установ у вирішенні їхніх питань. Рішення, які пропонуються, наприклад, щодо працевлаштування, освіти, відкриття власної справи можуть відбуватись на невигідних умовах, що посилює відчуття несправедливого ставлення з боку держави.

Саме більше і саме кричуще, чого не вистачає — це співпраця і взаємодія з органами державної влади. Б'ється в закриті двері постійно. Замість того, щоб написати одне звернення, ти мусиш пройти сім кіл пекла, звертатися навіть до суду, щоб відстояти якісь інтереси. Наприклад, недавно я запровадив ініціативу, хотів створити садове товариство "Сад ветерана". Державна влада не сильно йде на поступки, не хоче ні виділяти землю, ні безкоштовно, ні в оренду — ніяк не хоче. (...) Зараз, наприклад, знайти таку можливість як дистанційне навчання майже нереально. Або там дуже такі умови нехороші зі сторони державних цих навчальних закладів, або на контрактній основі суми такі нехороші, що не кожен ветеран потягне. Так само з медициною. Скільки я реабілітаційних центрів відвідав — є хороші, є не дуже, але текучка кадрів, перегруженість, недооснащеність — все це впливає (ветеран АТО, учасник ГО "Спілка ветеранів АТО", Вінницька область).

Фіксувались негативні прогнози щодо майбутньої здатності органів влади та держави охопити всіх бенефіціарів ветеранської політики, кількість яких, на думку респондентів, буде лише збільшуватись. Поточна діяльність органів влади (а також ветеранських організацій) сприймається лише як «початок шляху»; як напрямок роботи, який тільки починає набирати оберти. За прогнозами учасників, з актуальним на сьогодні станом справ у державному секторі, органи влади будуть не здатні забезпечити потреби майбутніх ветеранів(ок) та інших категорій бенефіціарів:

Держава не змогла відігрувати настільки потрібну роль, щоб перекрити потреби ветеранів і ветеранської спільноти. Тому я думаю, що це тільки ще початок. Як же тут прозвучали, що дійсно, зараз ветеранів повернулося, я думаю, що десь відсоток, може півтора, може два, як тільки почнеться більш такий наплив, а він все одно буде, тому що зараз люди проходять ВЛК, отримують поранення і їх списують за станом здоров'я, так само як і мене, то це буде тільки на збільшення, і цих людей буде в рази більше, і вони всі захочуть отримувати якийсь соціальні послуги. На жаль, це тільки буде початок, я думаю, і нам всім буде над чим працювати («Ветеранське об'єднання Forvets», Вінницька область).

3.3. Локальні програми підтримки ветеранів та ветеранок у областях та громадах

Четверо з п'яти опитаних представників обласних органів влади підтвердили наявність розробленої на обласному рівні програми підтримки ветеранів(ок); один респондент не надав відповіді. Обласні програми були або створені на підставі Стратегії з ветеранської політики, або були оновлені після її впровадження. Обласні програми підтримки націлені на захисників та захисниць України, членів їх родин, членів сімей загиблих захисників та захисниць України, також членів сімей загиблих ветеранів війни. Більшість описаних обласних програм передбачає надання соціального захисту та матеріальної підтримки бенефіціарів. Меншість також містить програми з профорієнтації, медичної допомоги, виплати на поховання загиблих військових.

З 35 опитаних ОМС рівня ОТГ, 22 мають свою локальну програму підтримки ветеранів та ветеранок. Як правило, локальні програми були затверджені декілька років тому (мінімально – півроку тому) та стратегічно націлені функціонувати впродовж наступних декількох років.

Три представники ОМС повідомили, що у них не діють локальні програми підтримки ветеранів(ок). Натомість, вони надають підтримку ветеранам та ветеранкам в межах загальної програми соціального захисту населення, розширюючи та адаптуючи її під відповідні

потреби. Однак, при такому підході на установи соціального захисту створюється додаткове навантаження та накладаються обмеження щодо повноцінної реалізації потенціалу задоволення потреб ветеранів, наприклад, що стосується підбору окремого персоналу, спеціалізованого на роботі з ветеранами – важлива вимога, про яку коментують як представники органів влади, так і ветеранські організації та самі ветерани.

У нас є програма, але вона йде загальна програма по громаді, програма соціального захисту населення, згідно якої ми підтримуємо всі пільмові категорії, плюс ветерани, їхні родини (...) Ми просто розширяємо цю програму при потребі (Управління соціального захисту населення, Немирів, Вінницька область).

У громадах, що мають локальну програму підтримки ветеранів, її бенефіціарами інколи стають не тільки ветерани та ветеранки, а й діючі військові, військові, що отримали поранення та/чи інвалідність, члени їхніх сімей та сім'ї загиблих та безвісти зниклих військових.

Найчастіше, в межах програми підтримки ветеранів та ветеранок передбачається матеріальна допомога бенефіціарам, зокрема виділення коштів на лікування поранених захисників та підтримку членів сімей загиблих військових.

З 35 респондентів від ОМС рівня громад, 12 повідомили, що через локальні програми надається психосоціальна підтримка, відбувається організацій та проведення освітніх, культурних, інформаційних заходів з реінтеграції ветеранів(ок) у цивільне життя. Ще 5 респондентів підтвердили надання послуг у сфері меморіалізації (виплати на поховання, матеріальна підтримка сімей загиблих захисників та захисниць).

У нас є програма у громаді створена в кінці 24-го року на 25-й рік по підтримці та супроводу та взаємодії із військовослужбовцями, членами родин сімей військових, які загинули, безвісти зникли, та ветеранами. Програма націлена на підтримку ментального здоров'я, на допомогу в плані інформаційного роз'яснення, а також соціалізація та інтеграції ветеранів вже важливе в житті (Куликівська громада, Чернігівська область).

У нас також затверджена програма. Ще на початку року ми відділом безпосередньо було розроблено стратегію розвитку ветеранської політики Миргородської громади терміном до 27-го року (...) У нас комплексна програма підтримки ветеранів, дійсних захисників та захисників України, членів сімей. Програма має ряд заходів, вона обширна, і заходи реалізуються на даний час в полному обсязі (Центр соціальних служб Машівської селищної ради, Полтавська область).

При огляді історії створення та діяльності локальних програм підтримки ветеранів, можна відлити актуальний на даний момент недолік Стратегії та її реалізації – більшість локальних програм підтримки були створені до запровадження Стратегії. Частина ОМС оновили свої локальні програми після впровадження Стратегії, частина – ні. Фіксувались пояснення цього тим, що зміст Стратегії та локальних програм дублюються, що, на думку представників ОМС, закриває питання потреби у оновленні локальних програм.

Стратегія була трошки пізніше. Трошки раніше ми (розробили локальну програму підтримки). Тому що ми свою програму коректували в залежності від наших потреб, наших особливостей громади. Такого, щоб якогось письмового опитування у нас не було. Ми при розробці цієї програми, я вже казала, ми врахували, як на наш погляд, кращі практики інших (Глеюватська громада, Дніпропетровська область).

Ми не враховували (Стратегію), оскільки програма розроблялася ще в тому році, в червні 24-му. Але якщо дивитися, які у нас є заходи і порівнювати зі стратегією, воно у нас переплітається. Бо є і надання матеріальної

допомоги, і членам сім'ї загиблих захисників-захисниць, і вшанування пам'яті. Здійснюється поховання з місцевого бюджету (Управління соцзахисту та охорони здоров'я Жмеринської міської ради, відділ ветеранської політики, Вінницька область)

Таким чином, у питанні визначенні цілей для роботи у сфері ветеранської політики, частина ОМС послуговується положеннями Стратегії. Ті органи, що не керуються Стратегією, визначають свій вектор роботи, базуючись на:

- Законодавчих актах, нормативні та правові документи, накази Міністерства соціальної політики, Міністерства у справах ветеранів;
- Дорученнях обласних військових адміністрацій;
- Досвіді роботи (власний або інших установ), потреби ветеранів(ок) за зверненнями, методичні рекомендації;
- Консультаціях Рад ветеранів.

Абсолютна більшість респондентів підтвердила, що у їхніх областях/громадах **закладені кошти обласного/ місцевого бюджету на реалізації задач з ветеранської політики** (лише 1 респондент відкрито заперечив бюджетування цього напрямку). Водночас, за оцінками окремих представників ОМС, фінансуванням можуть покриватись лише певні напрямки допомоги (наприклад, виплати ветеранам(кам)), у той час як інші види надання підтримки фінансуються обмежено. Додатково, обсяг закладених фінансів на матеріальну підтримку інколи не покриває всю кількість бенефіціарів.

У ході дослідження було отримано небагато відповідей щодо того, як відбувається **контроль виконання всіх задач ветеранської політики**. Переважно, відповіді можна розділити на три групи:

- Контроль через звітування центральному органу виконавчої влади Міністерству у справах ветеранів (кейс обласних органів влади);
- Звітування міському голові (кейс ОМС);
- Самостійний контроль виконання органами влади ветеранської політики (кейс ОМС).

Регіональні відмінності. З усіх областей, Київські ОМС найчастіше послуговуються саме Стратегією ветеранської політики при формуванні локальних програм підтримки ветеранів та ветеранок. Найменше спирались на Стратегію при формуванні локальних програм Полтавська та Дніпропетровська область.

3.4. Створення та функціонування «Ветеранських просторів» у громадах. Погляд органів влади

Приблизно у половині опитаних громад наразі функціонують ветеранські простори або альтернативні їм заклади. Громади, які не мають ветеранські простори, у більшості перебувають у процесі їх відкриття.

У межах ветеранських просторів ветеранам, ветеранкам та їхнім родинам може надаватись юридична, психологічна, інформаційно-консультативна підтримка, психологічна допомога та заходи для підтримки соціалізації ветеранів та їх родин, перенаправлення до інших установ системи виконавців завдань ветеранської політики. За словами представників ОМС, у ветеранських просторах акумульовані фахівці, що спеціалізуються на роботі з ветеранами: фахівці супроводу, психологи, завідувачі сектору та керівники, юристи тощо. До діяльності ветеранських просторів також часто залучені члени ОГС: на їхній базі вони надають різні види підтримки ветеранів, а також проводять заходи, користуючись приміщеннями ветеранських просторів.

У більшості своїй, громади, де наразі немає ветеранського простору, докладають зусиль для його створення. Як основні причини відсутності ветеранського простору, представники ОМС називають:

- Брак коштів місцевого бюджету

На даний час немає ветеранського простору, але селищною радою було відділено приміщення для його створення. Ми беремо участь у програмах, щоб створити його, бо там теж потрібен ремонт, меблі, все, щоб було доступно, безбар'єрно, інклюзивно. Поки що в нас не виходимо переможцями (Березнянська громада, Чернігівська область).

...у нас не вистачає фінансування, місцевого фінансування не вистачає для того, тому що приміщення, які є, які можливо використати під ветеранський простор, там потрібно робити ремонт (інклюзивний – прим. дослідника) (...) На даний момент за рахунок місцевого бюджету це майже неможливо нам зробити (Куликівська громада, Чернігівська область).

- Брак приміщення

На даний час у нас ветеранського простору немає, оскільки немає приміщення в центрі міста, яке б могло відповідати всім умовам, які покладаються на ветеранський простір (Управління соцзахисту та охорони здоров'я Жмеринської міської ради, відділ ветеранської політики, Полтавська область).

- Брак кадрів (фахівців супроводу зокрема)

Можливо, і треба його було б відділити, але наразі потрібно розширити кількість фахівців і супроводу ветеранів для того, щоб зробити окремий ветеранський простір, хоча приміщення в нас є також облаштоване (Управління соціального захисту населення, Немирів, Вінницька область).

- Брак навичок та знань

...нам потрібно саме організаційна (допомога – прим. дослідника). У нас кадри є. (...) Так як це буде створюватися на базі територіального центру, і у нас є фахівці, і будуть іще добиратися кадри, і Центр життєстійкості – це буде все разом, але самої організації (не вистачає), в самому щоб правильно організувати цей простір (Гірський інклюзивний центр, Київська область).

Один із представників органів влади, дотичний до аналогу ветеранського простору у своїй громаді, негативно описав свій досвід «добивання» відкриття та забезпечення такого закладу. Даний коментар був зроблений у контексті обговорення загальних проблем щодо систематизації та синхронізації місцевих планів, політик, програм у органах місцевої влади та пов'язану з цим погану комунікацію між установами:

Я вважаю, що у нас організм як для органів місцевого самоврядування максимально укомплектований і закритий з усіх сторін. Ми, наприклад, все, що не можемо робити за бюджетні кошти, тому що це система дерев'яна, ми все це робимо за допомогою грантів (...) Нам, наприклад, для того, щоб вибити елементарні речі, щоб ветеран не ходив по всій громаді, в різних місцях не шукав, де знаходиться ветеранський центр, нам для того, щоб вибити кабінети і зробити там ремонт, я вам кажу ще раз, це все дається якоюсь кров'ю, нервами, на рівному місці (...) тут приходиться проходити просто бюрократичні кола пекла для того, щоб вибити елементарні речі (Комунальний заклад «Ветеранський центр Полтави», Полтавська область).

Варто зауважити, що не тільки органи влади ініціюють створення ветеранських просторів. Відкриттям ветеранських просторів у своїх громадах займаються також локальні ОГС або ветерани-жителі громад, що долучені до ветеранської політики/ветеранських ОГС. Інколи це має форму **співпраці** між ініціатором(и) та органами влади:

Я працюю якраз у цьому напрямку, отримую підтримку від місцевого самоврядування. І також у нас, у місті, по суті, базується на приміщенні колиш-

ньої нашої лікарні — Сєвєродонецька лікарня. На базі Сєвєродонецької лікарні у нас планується — це вже є проєкт — ветеранського простору (ветеран повномасштабної війни, Київська область).

Так, створений в громадській організації ветеранський простір «Незламні». Але він створений не місцевою владою. Місцева влада сприяла цьому, тому що вона дала приміщення нам і плату за комунальні послуги. А все інше створювалося своїми руками волонтерів на добровільних засадах (ветеран повномасштабної війни, вчитель гімназії, учасник ГО "Ветеранський простір "Незламні", Чернігівська область).

Інколи ветерани/ОГС займаються відкриттям ветеранських просторів **без підтримки** зі сторони держави чи органів влади:

В нашій громаді відсутній ветеранський простір. Також подав того питання про створення цього ветеранського простору і виділення під нього приміщення. Але це чисто ініціатива нашої організації. Державна влада цим не займається. Оскільки у більшої частки громад для реалізації ветеранської політики місцевим самоврядуванням держава не виділяє коштів, органам влади доводиться покладатися на можливості місцевого бюджету та власні знання та спроможності у питанні відкриття ветеранських просторів та набору кадрів у них (ветеран АТО, учасник ГО "Спілка ветеранів АТО", Вінницька область).

У нас на даний час у Глеюватській громаді є супровід ветерана, тобто людина, яка працює з самим головою ОТГ. Я спілкувався, і з моєї ініціативи було запропоновано їм создать окремі хаби. Тобто, так як у нас немає центру, щоб будь-де по селах були такі хаби… Ну, поки вирішується це питання — щоб створювати ці хаби. І, згідно з державними регламентами, ви ж самі розумієте, що це не так усе просто (ветеран повномасштабної війни, Дніпропетровська область).

ОЦІНКА ТА ДОСВІД ВЕТЕРАНІВ ІЗ ВЕТЕРАНСЬКИМИ ПРОСТОРАМИ.

Більшість опитаних ветеранів обізнані про існування чи відсутність ветеранських просторів у їх громаді, а також про плани їх створення або внутрішній хід справ ветеранських просторів (однак, це може бути пов'язано з тим, що велика частина долучених до дослідження ветеранів тісно пов'язані із ветеранською політикою за основною зайнятістю).

Думки ветеранів щодо ветеранських просторів різняться. Часто зустрічаються сумніви у їхній ефективності чи підборі персоналу, активно позитивну оцінку надавали лише ветерани Вінницької області.

Зокрема, Вінницькі ветерани коментували фаховість та потенціал працівників у позитивному ключі (варто акцентувати, що сам респондент-автор цитати є фахівцем супроводу та дотичний до роботи ветеранського простору):

Спеціалісти в нас проходили відбір на рівні міністерства ветеранів. В нашій комунальній установі працюють ветерани і члени сімей ветеранів. (…) Я так думаю, що нашого потенціалу, наших фахівців, вистачає для ефективної допомоги ветеранам (кадровий військовий, фахівець супроводу, Вінницька область).

Позитивно оцінювали як ветеранські простори «місце зустрічі» ветеранів та отримання психологічної, матеріальної та іншої підтримки:

З приводу територіальних громад — я скажу, в нас ветеранський простір є — максимально задоволений. Тому що це місце, куди я приходжу з посмішкою і йду з посмішкою. При тому, що у людей є своя робота, вони завжди на мене знаходять час — поспілкуватися, послухати, підказати (…) Наразі вони — єдині, хто допомагали, підтримували як морально, так і матеріально, в плані забезпечення (респондент звертався до ветеранського простору із проханням допомогти у реалізації своїх курсів-навчань – прим. дослідника; діючий військовий на лікуванні, Вінницька область).

Натомість негативні чи неоднозначні відгуки зустрічають частіше. Зокрема, ветерани виділяли дві основні проблеми ветеранських просторів:

- Недостатня кількість кадрів або їхня некваліфікованість. У цьому контексті акцентували увагу саме на психологах, які часто є «цивільними» та не мають досвіду праці із ветеранами, ветеранками та членами їхніх родин. Серед кадрів, яких бракує, також часто згадували юристів, реабілітологів

У Петриківці є ветеранський простір і ветеранський хаб відкрито — і воно все-таки працює. В даний момент — немає юристів і немає психологів. Це, на жаль, проблема. На даний час — не тільки, та везде проблема з психологами, тому що зараз військові різні бувають. І все-таки, психолога треба брати військового — який пройшов цей шлях і реально допоможе (ветеран АТО, створит ГО "Астрея Дніпро", амбасадор проєкту "Титани UA", Дніпропетровська область).

- Низька відвідуваність ветеранами ветеранських просторів (як можливе пояснення: погана поінформованість та комунікація про існування таких закладів).

В нашій ТГ це все організовано і працює (...) Але в масштабах країни — сумно. Я чую, як хлопці кажуть, що не знають, не ходять. А все це — через брак інформування. Немає реклами, ніхто нічого не пояснює. І ми теж не можемо охопити всіх ветеранів. Охоплюємо лише тих, хто сам до нас зайшов і захотів приєднатися до наших груп (ветеран АТО та повномасштабної війни, фахівець супроводу ветеранів, Полтавська область).

У нас почали створювати, але, чесно кажучи, я ще жодного ветерана не зустрічав, який би там був чи туди пішов (ветеран АТО та повномасштабної війни, створив ГО "Координаційний центр об'єднань ветеранів", Полтавська область).

Позитивне, нейтральне чи негативне ставлення ветеранів до ветеранських просторів також може перегукуватись із загальним досвідом задоволення своїх потреб та отримання підтримки від держави. Так, ті респонденти, які надавали високі оцінки задоволеності своїх потреб, зокрема інформаційно-консультативних, надають позитивну-нейтральну оцінку ветеранським просторам; ті, хто незадоволений інформативно-консультативною підтримкою та коментували брак фахівців у громаді загалом, схильні оцінювати ветеранські простори більш критично.

3.5. Підбір та функціонування фахівців із супроводу ветеранів у громадах. Погляд органів влади

У переважній більшості громад на даний момент є діючі фахівці супроводу ветеранів. Водночас, кількість штатних одиниць закрита не у повному обсязі, достатня кількість громад «недобирає» фахівців супроводу; ведуться активні зусилля як з боку ОМС, так і ОГС, аби громади були забезпечені фахівцями супроводу. Органи влади, де на даний момент не має фахівців супроводу, пропонують альтернативу, наприклад, у вигляді соціального працівника, який працює із потребами ветеранів.

У нас немає фахівця супроводу ветеранів, але в нас є фахівець соціальної роботи та підтримки (...) У нас є юрист, у нас є психолог, ми працюємо, ми є універсальний солдат без фахівця із супроводу ветеранів, але виходимо з цього положення по максимуму і надаємо по максимуму допомогу ветерана в межах своєї компетенції (Центр надання соціальних послуг, Українськ, Київська область)

Фахівці супроводу надають свої послуги у центрах соціальних служб, центрах надання соціальних послуг, при лікарнях, у ветеранських просторах. Більшість діючих фахівців супроводу є ветеранам(ками) або мають відношення до ветеранської спільноти (члени родини ветеранів(ок)). На даний момент для достатньої частини громад фахівці супроводу є новими працівниками; у зв'язку з цим, певна частка респондентів відчуває складнощі у наданні їхній роботі об'єктивної оцінки. Проте ті оцінки, які надавали респонденти, є, здебільшого, позитивні. Фахівці супроводу, на думку представників органів влади, результативно консультують ветеранок, ветеранів та членів їх родин, допомагають із оформленням пільг, документообігом, орієнтують у системі державних органів, інколи – збір потреб ветеранів та надання моральної підтримки.

У процесі підбору фахівців супроводу ветеранів органи влади стикаються з деякими труднощами стосовно вимог до фахівців супроводу, а саме вимоги щодо вищої освіти у визначеному переліку спеціальностей. Оцінки цього критерію різняться: хтось вважає, що ця вимога є справедливою та забезпечить кваліфікованість фахівця; інші притримуються думки, що ця вимога обмежує можливість охочих ветеранів, ветеранок та осіб, що мають зв'язки із ветеранською спільнотою ставати фахівцями супроводу та офіційно допомагати громаді. Акцентують, що ця проблема є актуальною для сільських населених пунктів, де відчувається помітний брак кадрів.

Я вважаю, що там вимоги ці всі відповідають тому, чому потрібно. Просто є друга проблема, яка в багатьох громадах просто немає кадрового забезпечення і немає можливості, тому що немає цієї категорії осіб, які там можуть взяти участь в цьому конкурсі, їх просто в людей немає. (...) І в нас теж із тих, що ветеранів, поки що ніхто в нас не підійшов по освіті для цієї посади (Відділ соціального захисту населення Васильківської селищної ради, Дніпропетровська область).

І (потрібно – прим. дослідника) фахівця з супроводу ветеранів. Ми бачимо там тільки ветеранів. Тому я вже третій місяць воюю змін ветеранів, щоб вони змінили критерії відбору (...) кандидатури є, фахівця нема (...) Я вважаю, що критерії відбору з вимогою освіта не нижче бакалавра. Це дискримінація (П'ятихатська міська рада, Дніпропетровська область).

З цього також випливає проблема, коли на посаду фахівця супроводу намагаються потрапляти особи, які відповідають формальним умовам, але не мають досвіду роботи із ветеранами:

Я є членом комісії, яка відбирає фахівців-супроводів в нашій громаді (...) У мене є потреба в чотирьох фахівців, а на даний момент у мене два фахівця (...) Я відсіяв півтора десятка людей. В чому проблема? Проблема в наступному. Як виявляється, тотальна більшість ветеранів і військових не мають вищої освіти. Просто не мають вищої освіти. А без вищої освіти люди не можуть потрапити на цю посаду. І виходить так, що навіть до змін приходили просто вчителі або люди, які з освітяни. Вихователькі садочків. Тобто ті люди, які не мають відношення до ветеранів і не розуміють їхні потреби. Тут просто вища зарплата, ніж в них, десь вдвічі. По вимогам вони підходять і вони намагаються влаштуватися на роботу. Проти них я нічого не маю, але це не ті люди, яких хотілося бачити як фахівців (Комунальний заклад «Ветеранський центр Полтави», Полтавська область).

Як альтернативне рішення, фіксувались кейси, коли ветерани технічно працювали при комунальних установах/відділах соціального захисту тощо, проте офіційно не були зараховані як штатні працівники.

Ну, в нас є ще один ветеран, працює в громаді, інвалід вільний, працює в громаді, який є амбасадором. І це теж в якійсь мірі допомагає, тому що він комунікує з тими ветеранами, які є в громаді зараз вже не в зоні боєвих, а які в громаді (Відділ соціального захисту населення Васильківської селищної ради, Дніпропетровська область).

4. ДІЯЛЬНІСТЬ ВЕТЕРАНСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ У СФЕРІ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

4.1. Виконання ветеранськими організаціями задач зі сфери ветеранської політики

Діяльність органів громадянського суспільства у сфері ветеранської політики, переважно, має комплексний характер. Більшість ОГС в межах своєї організації надають одразу декілька видів підтримок для груп бенефіціарів ветеранської спільноти (наприклад, допомога як ветеранам, так і членам їхніх родин). Окремі ветеранські ОГС також допомагають внутрішньо переміщеним особам, цивільним, які бажають долучитись до війська, діючий військовим/здійснюють допомогу для фронту або фокусують свою діяльність на вузькій аудиторії всередині ветеранської спільноти (наприклад, жінки-члени родин ветеранів та ветеранок, діти ветеранів та ветеранок).

Нижче представлені види діяльності ОГС у сфері ветеранської політики, що були зафіксовані з відповідей респондентів. Види діяльності класифіковані у відповідності до операційних цілей стратегічної цілі №1 Стратегії ветеранської політики «Відновлення людського капіталу та добробуту ветеранів(ок), членів їхніх сімей». *Операційні цілі та списки діяльності всередині них представлені у порядку спадання (від тих цілей/видів діяльності, що виконуються ОГС частіше, до тих, що виконуються ОГС рідше).*

1. КООРДИНАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

- Послуги консультування, інформаційного супроводу, забезпечення доступу ветеранів і ветеранок до інформації. Проводиться як у очному форматі, так і дистанційно.
- Механізми перенаправлення. Аналіз та розроблення порядку взаємодії надавачів послуг ветеранам(кам) та членам їхніх родин. Розроблення т.з. «дорожньої карти ветерана».
- Запровадження діяльності фахівців супроводу. Подання запитів та впровадження посади фахівця супроводу у громаді. Підтримка їхньої роботи через надання консультацій та прокладання комунікації із ветеранами.
- Проведення аналізу діючої мережі закладів із надання послуг ветеранів(кам). Реалізується через аналіз та сприяння вирішення запитів ветеранів органами влади, аналіз приватних закладів із надання соціальних та медичних послуг.
- Аналіз механізмів надання послуг у свій ветеранської політики. Цей вид діяльності також включає у себе обмінні візити у інші громади для ознайомлення та накопичення професійного досвіду із надання компетентної допомоги ветеранам та ветеранкам:

> *Це дуже гарно - обмінні візити. Ми робили такий візит у Львів, тому що Львів з 2014 року займається. І ми відвідували і... перший жіночий простір Rehab, і ми відвідували, як єдине вікно у них, центр підтримки ветеранів. Ми знайомились з роботою, ми знайомились з тими міськими програмами, які існують у львівській громаді («Студія громадських жіночих ініціатив», Полтавська область).*

2. ВІДНОВЛЕННЯ ТА ПІДТРИМКА ФІЗИЧНОГО/МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ВЕТЕРАНІВ(ОК)

- Психологічна та соціальна реабілітація ветеранів(ок). Проводиться через залучення психологів, організація та проведення заходів для ветеранів громади, терапевтичні поїздки та спільні активності.
- Спортивні фізкультурно-оздоровчі заходи для ветеранів та ветеранок.
- Забезпечення індивідуального підходу до запитів ветеранів(ок).

3. ЕКОНОМІЧНА НЕЗАЛЕЖНІСТЬ

- Підтримка у відкритті ветеранами(ками) власної справи. Допомога у написанні грантових програм для бізнесу ветеранів(ок), підтримка у адміністративних питаннях.
- Надання консультацій та фахового супроводу у відкритті своєї справи ветеранами(ками): послуги консультування бухгалтерів, юристів, складання бізнес-планів.

4. ПІДТРИМКА ЧЛЕНІВ СІМЕЙ ВЕТЕРАНІВ(ОК)

- Робота із дітьми ветеранів(ок). Організація та проведення дозвіллєвих заходів, оздоровчих поїздок.
- Проведення заходів психосоціальної підтримки для членів родин ветеранів(ок). Проведення групових заходів для підтримки ментального здоров'я; інформаційно-освітніх заходів на різні тематики.
- Пошук та написання грантових програм задля забезпечення матеріальної підтримки (для громади та/або окремих кейсів ветеранів).

5. ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ І ОСВІТА

- Організація співпраці із центрами зайнятості, навчальними закладами для перекваліфікації або профорієнтації ветеранів(ок).

Представники ОГС мають різний підхід до опису своєї діяльності. У межах однієї організації може поєднуватись як комплексний підхід забезпечення підтримки бенефіціарів, так і порядок вирішення задач «за зверненням» (найчастіше у питаннях фізкультурно-спортивної реабілітації, запитів на надання юридичних послуг або супроводу, аналіз доступних грантових програм та допомога у їхньому написання тощо). Такий метод організації роботи із поєднанням різних підходів додатково підкреслює гнучкість ОГС та організаційну спроможність достатнього рівня.

> *От ми ведемо підтримку там ветеранів, але тут стоїть слово «комплексно». Ну, комплексно я це не назву, тому що в нас це тільки по зверненням, тобто ми там підтримували спортивну команду, з активних видів спорту ветеранів, але це не комплексно. Це тільки по зверненню до нас ветеранських спільнот (ГО "Захист Держави", Чернігівська область).*

Уваги заслуговує той факт, що деякі ветерани спостерігають позитивну динаміку щодо активності та системності роботи ветеранських організацій у теперішній час. Порівнюючи із першими роками після повномасштабного вторгнення або до нього, ветерани спостерігають, що напрямок ветеранської політики у роботі ОГС розвивається та набуває постійного характеру:

> *Так як я ветеран війни — спочатку війни в Афганістані, потім уже ветеран повномасштабної війни з Росією — я тісно знайомий з роботою ветеранських напрямків. (...) До великого масштабного вторгнення вони були дієві тільки тоді, коли комусь щось треба було з влади. Тоді вони звертали увагу на ветеранів, а так — їх*

протягом року забували. Ну, а зараз, як попередньо правильно було сказано, вони зараз формуються. Зараз будуть нові ветеранські організації, більш обширні, тому що дуже багато ветеранів у нас в Україні з'являється — воює вся країна (ветеран АТО та повномасштабної війни, Київська область).

Регіональні відмінності діяльності ОГС. *ОГС Дніпропетровської та Чернігівської області частіше, ніж інші, проводять визначення та оцінку потреб ветеранів та ветеранок, а також аналізують наявну мережупослуг для ветеранів та ветеранок.*

4.2. Труднощі ветеранських організацій у виконанні задач зі сфери ветеранської політики

При реалізації своєї діяльності, зокрема у сфері ветеранської політики, ОГС стикаються із низкою труднощів.

Однією з основних проблем є *внутрішня організаційна спроможність* ветеранських організацій. Часто згадуваною проблемою є **відсутність доступу до реєстру ветеранів**. Ця проблема, з якою також стикаються ОМС, перешкоджає ефективному плануванню, розподілу ресурсів та своєчасному наданню допомоги бенефіціарам.

Іншою значною перешкодою є **недостатнє фінансування**, що в деяких випадках призводить до **нестачі кваліфікованих фахівців**, зокрема юристів – проблема, про яку згадують неодноразово. Нестача персоналу ще більше посилюється через поточну мобілізацію, яка зменшує кількість доступних волонтерів та членів всередині цих організацій.

Додаткові труднощі включають відсутність приміщень та офісного обладнання, а також недостатнє розуміння юридичних процедур та офіційних повноважень ОГС при роботі з питаннями ветеранів. Ці юридичні невизначеності є особливо проблематичними при розгляді нестандартних або складних випадків.

> *Я зараз вивчаю питання щодо полонених, от у зв'язку, що вчора в нас з'явився перший, який повернувся... У нього дружина забрала всі його 2,5 мільйони, поки він був 21 місяць у полоні. Який механізм, як йому допомогти, за рахунок кого він має зараз фінансуватись. І тому дуже важливо, мені трохи недостатньо зараз оцією юридичною складовою (ГО "Час для нас", Чернігівська область).*

Труднощі, пов'язані із роботою із ветеранами. Одним з головних викликів є складність налагодження контактів із ветеранами. Після повернення ветерани схильні до замикання у собі, мають низьку мотивацію відвідувати, рідко активно повідомляють про потребу у допомозі.

Іншим викликом є відсутність т.з. «дорожньої карти ветерана». Ветерани(ки) не обізнані із коректним порядком подання документів, шляхів отримання допомоги, механізму роботи органів влади.

У цьому ж контексті, представники ОГС спостерігають недостатню поінформованість ветеранів про підтримку та можливості, які надають ветеранські організації, громада тощо.

Труднощі, пов'язані із співпрацею із органами влади.

Ключовим викликом є відсутність налагодженої комунікації та порядку взаємодії із ОМС. Представники ОГС бачать ситуацію, коли «кожна структура – окрема держава», яка надає інформацію та вказівки, що заперечують одна одній; необхідність контролювати роботу органів влади на предмет коректного ведення політики; відчуття відсутності підтримки від держави.

У кращому випадку, некоректно налагоджена співпраця ОГС та ОМС/держави може мати форму

відірваності сторін одна від одної у своїй діяльності та низьку синергію; у гіршому – перешкоджання роботі ОГС, активні непорозуміння між громадським та державним сектором.

Деякі ОГС відчувають брак комунікації із іншими ветеранськими організацями, відсутність спільноти ОГС та/або майданчику для спілкування та обміну досвідом. У найгіршому випадку це може перешкоджати роботі ОГС та створювати непорозуміння між громадськістю та державою.

Представники національних організацій, хоч і не співпрацюють із ветеранами напряму, утім глибоко розуміють проблему. Вони наголошують, що ветеранські організації часто опиняються у ситуації, коли мусять компенсувати недоліки державної системи, працюючи в умовах, які не дозволяють розгорнути сталі інституційні рішення:

> *Ветеранська політика — це мультидисциплінарна тема... ти не можеш в неспроможній інфраструктурі побудувати щось окреме для ветеранів (представниця національної ОГС).*

4.3. Створення та функціонування «Ветеранських просторів» у громадах. Погляд ветеранських організацій

ОЦІНКА ТА ДОСВІД ВЕТЕРАНСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ІЗ ВЕТЕРАНСЬКИМИ ПРОСТОРАМИ.

Представники ОГС надають неоднозначну оцінку ветеранських просторів.

Деякі громади лише у процесі створення ветеранських просторів, при цьому ветеранські організації долучені до цього процесу. При цьому представники ОГС мають надію на ветеранські простори та їх бачення як потрібних та дієвих, працюючих «не для показухи»:

> *Хочеться, звичайно, ветеранський простір, але ми над цим б'ємося вже, боже, не знаю, скільки років, і приміщення хотілося б таке знайти, але не можемо ніяк мого. (...) Ветеранського проєкту в нас немає. Плануємо проєкт. Готовий. Фінансування ще не закладено, але, каже, в нас все впирається в приміщення (Всеукраїнське об'єднання, м. Жмеренка, Вінницька область).*

> *Будемо добиватися саме в цьому плані, щоб створити ветеранський простор, ветеранський хаб, який буде дійсно дієвим, а не для показухи. От прям слово-слово, підтримую своїх колег («Родинне коло героїв української громади", Київська область).*

Найбільша потреба та складність щодо відкриття ветеранських центрів силами ОГС – приміщення.

Думки тих, у кого у громаді присутній ветеранський простір, різняться. Достатня частка ОГС активно співпрацює із ветеранськими просторами та має нейтральне або позитивне бачення. При цьому, формами співпраці може бути перенаправлення ветеранів, проведення консультацій для працівників ветеранського простору, користування приміщенням ветеранського простору для проведення та долучення до заходів для ветеранської спільноти.

Зокрема, позитивні відгуки фіксувались щодо облаштованості ветеранських просторів та їх статуса як «місця сили» для соціалізації ветеранів громади:

> *У минулому році за ініціативою і за підтримки громади було створено ветеранський простір.*

Було в будинку культури виділено приміщення нам, повністю обладнане, обставлене. Тобто самі себе хлопці мають … якісь … своїми наболілими питаннями чи просто зайти поспілкуватися в простір, який знаходиться в будинку культури. (…) Це місце сили, де ми можемо збиратися, де можемо спілкуватися. Це місце і сюди може прийти ветеран, в будь-який час, ми зустрінемося і вирішимо питання (ГО "Ветерани Петриківщини", Дніпропетровська область).

"Серцевір" - оце і є муніципальний ветеранський простір міста Чернігова. Тобто вони ветеранський простір комунальне підприємство Чернігівської міської ради. Вони зараз там формуються, в них є вже ветеранська спільнота, є послуги, які вони надають, вони теж, я так розумію, дивляться, яких послуг більше треба, яких менше, шукають, що буде цікаво ветеранам і як вони підуть (…) У "Серцевірі" дуже цікаво є, у них там Театр ветеранів (ГО "Захист Держави", Чернігівська область).

Водночас, серед представників ОГС деяких громад помітний скепсис стосовно ефективності та доцільності ветеранських просторів. Для деяких респондентів відсутня видимість результатів, нечіткість розуміння того, яка саме діяльність буде розгортатись у ветеранських просторах. Окремі представники ОГС зазначали, що створення комунальних закладів для ветеранів органами влади «зрушилось з місця» тільки після появи Стратегії, на їхню думку, підтверджуючи низьку ініціативність ОМС у питанні ветеранської спільноти.

Трошки у мене такий скепсис щодо підтримки створення ветеранських просторів. Тому що ті, що я бачив, утворюються, як правильно сказати, або без досліду, або без бажання, або в них немає ресурсу. І воно так все три в одному і нас доганяє («Бізнес-Асоціація захисників України КОЛОВОРОТ АРЕЇВ», Полтавська область).

Да, є ветеранський простір, який я очолюю директором комунальної установи (…) Знову ж таки, сьогодні вони хочуть зробити по Україні 160 ветеранських просторів. Але знову ж таки, якщо ви подивитеся, що вони хочуть робити. Це з бюджету знову підуть мільярди на те, що будуть будувати. І чим має займатися ветеранський простір, вони точно не можуть сказати сьогодні. Ветеранський простір районний, 160 по Україні. Вони зараз цього року щось десь побудували, вони не знають куди (ГО "Спілка Учасників АТО Хмільницького району", Вінницька область).

Тільки наприкінці 2024 року розпочалася ці питання з комунальними, з ветеранськими просторами. Бо знов таки це пройшло зверху по стратегії і вони змушені вже щось робити. Тобто до цього знов таки ніхто особливо не робив. Відділ по роботі з ветеранами у нас також створений буквально наприкінці, осінню 2024 року. Тобто до цього також якби нічого не було і не було цікаво. Воно постворювалось, бо так треба, бо їм з ОДА скидують (…) І зараз намагаються щось робити (ГО «Прометей», Дніпропетровська область).

Представники ОГС також бачать ветеранську сторону цього питання; за їх спостереженнями, ветерани мають полярно різних досвід звернень у ветеранські простори та результативності тої допомоги, яку вони надають:

У всіх ветеранів абсолютно різна думка, тому що хтось каже, що йому дуже комфортно ходити ветеран-хаб і йому там чимсь допомагають, а хтось каже, що ветеранський простір, а хтось каже, що і те, і те — богадільня, яка мені зовсім не допомогла («СУВІАТО», Вінницька область).

На думку окремого представника ОГС, заходи у ветеранських просторах не є цілком націлені на ветеранів

або неповноцінно охоплюють їхні потреби. Наприклад, такі заходи, як проведення активностей для дітей ветеранів, зустрічі із представниками Центру зайнятості є важливими, проте не повноцінно покривають запити ветеранів.

Регіональні особливості.
Представники ОГС Дніпропетровщини та Чернігівщини мають дещо більш позитивні оцінки та досвід співпраці із ветеранськими просторами, аніж представники інших областей.

4.4. Підбір та функціонування фахівців супроводу ветеранів у громадах. Погляд ветеранських організацій

У ході виконання своєї діяльності ветеранські організації співпрацюють із фахівцями супроводу. Вони можуть перенаправляти своїх бенефіціарів до фахівців супроводу, співпрацювати над вирішенням окремих кейсів ветеранів, консультуватись. Також, у деяких випадках самі представники ОГС ініціюють створення у своїй громаді посаду фахівця супроводу ветеранів.

Однак, загальна оцінка фахівців супроводу ветеранськими організаціями здебільшого негативна та відрізняється від опису органів влади.

Систематично представниками ОГС виділяється низка спільних для всіх областей проблем щодо фахівців супроводу. Основні з них:

- Недостатня кількість фахівців супроводу у громадах та їхнє перенавантаження;
- Недотичність до ветеранської спільноти, відсутність досвіду та розуміння праці із ветеранами (що контрастує із описом органів влади);
- Непотизм («кумівство») у процесі підбору фахівців супроводу органами влади;
- Перевантаженість бюрократичними формальностями (мова йде про обов'язок звітування фахівців супроводу своєї діяльності);
- Відсутність діалогу між органами влади та фахівцями супроводу, безрезультативне перенаправлення ветеранів від однієї сторони до іншої;
- Побоювання, що з часом фінансування фахівців супроводу ветеранів перейде з обов'язку держави до обов'язку місцевого самоврядування, що стане негативною обставиною та ускладнить підбір нових фахівців супроводу;
- Отримання відгуків від самих ветеранів про погані досвіди звернення до фахівців супроводу, їхню незацікавленість у роботі та незадовільне виконання робочих обов'язків;
- Слабке навчання та відсутність методичних рекомендацій/інструкцій/чітких механізмів роботи фахівців супроводу. Іноді фахівці супроводу не є компетентні у питаннях оформлення статусів, довідок, роботи органів влади (акцентували, що це є проблемою для Дwніпропетровської, частково Чернігівської областей);
- Відсутність доступу фахівців супроводу ветеранів до повного реєстру/інформації про ветеранів у громаді.

Регіональні відмінності оцінки фахівців супроводу ветеранськими організаціями.
Представники ОГС Дніпропетровської області та частково Чернігівської області оцінювали фахівців супроводу дещо краще, аніж представники ОГС інших областей

5. СПІВПРАЦЯ ОРГАНІВ ВЛАДИ І ВЕТЕРАНСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

5.1. Обізнаність органів влади про активні ветеранські організації у областях та громадах

Більшість опитаних представників органів влади обізнані та підтримують певну форму взаємодії із локальними ветеранськими організаціями.

Області органів влади	Активні органи громадянського суспільства, що були згадані представниками органів влади
Вінницька	ГО «Вінницька обласна спілка учасників бойових дій та АТО «УВО»», ГО «Спілка учасників бойових дій АТО Гайсина та Гайсинського району», ГО «Ветеран Хаб», ГО «Право», Центр «Мурашник», БФ «Право на Захист», Червоний хрест
Полтавська	ГО «Коліщата», ГО «Ветеран Хаб» (центр «Плюс-плюс»), ГО «Родини полонених та безвісти зниклих Полтавщини», БО «Світло надії», БО «Здоров'я-2006».
Київська	ГО «Бажаючі допомогти», ГО «Ветеран Хаб», ГО «Учасники бойових дій Макарівщини», ГО «Українська Жіноча Варта», ГО «Школа Воїнських мистецтв Віктора Краєвського», ГО «Родини загиблих героїв України», ГО «Успіх української громади», ГО «Простір добра Іванківщини», ГО «Сила громад», БФ «Рокада», БФ «Веста», БФ «Святої Ольги», БФ «Діти героїв», БО «ADRA», Червоний хрест
Дніпропетровська	ГО «Дніпровська ліга соціальних працівників», ГО «Ветеранів та ветеранок Солонянської громади», БФ «Право на Захист», БО «Українська освітня платформа»,
Чернігівська	ГО «ВСУ «Серцевір»», ГО «Розквітай», ГО «Єдина родина Чернігівщини», ГО «Родина воїна», БФ «Сіверяни», БФ «Рокада», БФ «Янголи Спасіння»

**** Синім кольором у таблиці відмічені ті ОГС, яких представники органів влади згадували найчастіше або описували як особливо активних у своїх громадах.***

Додатково, деякі опитані представники органів влади позитивно описували досвід співпраці із Правом на Захист, зокрема що стосується юридичної, психологічної та соціальної допомоги.

Аналізуючи відповіді учасників фокус груп органів влади, простежується певні регіональні відмінності:

- ОМС Вінницької та Полтавської області частіше висловлюють ворожі налаштування до ОГС своїх громад та частіше описують негативний досвід взаємодії з ними (тут варто зауважити: позитивні кейси співпраці також є, однак їх менше, ніж в інших областях). Водночас, це ставлення поєднується із успішними кейсами співпраці з окре-

мими ОГС. За словами опитаних представників ОМС, у минулому з деякими іншими ОГС була налагоджена співпраця, однак їхнє фінансування йшло з місцевого бюджету. Це обтяжувало ОМС та, на їх думку, *«звелося лише до отримання коштів з міського бюджету»*. Інший представник ОМС розділив діючі ОГС та дійсно ефективні та т.з. «грантожерів», які лише створюють видимість допомоги ветеранам.

- ОМС Дніпропетровської та більшість ОМС Чернігівської областей мають позитивне бачення та досвід співпраці зі своїми локальними ОГС.

5.2. Форми організації співпраці між органами влади та ветеранськими організаціями

Більшість респондентів-представників органів влади та ветеранських організацій мали досвід, у тій чи іншій формі, співпраці із ОГС/органами влади (місцевими та обласними) відповідно. Описані кейси є скоріш позитивними, націленими на ефективне вирішення потреб спільних бенефіціарів, якими найчастіше є ветерани(ки) та члени їхніх родин.

Основними формами співпраці, на загал, є спільне вирішення або делегування вирішення конкретних запитів ветеранів, сприяння ОГС відкриттю ветеранських центрів, збір та донесення потреб ветеранів(ок) громади, проведення заходів для громади (дозвіллєвих, освітніх), аналіз грантових пропозицій ОГС та залучення міжнародних організацій до громад.

КООРДИНАЦІЯ АКТИВНОСТЕЙ

При обговоренні координації активностей та механізмів комунікації із ОГС, представники ОМС, переважно, повідомляли про достатньо налагоджену співпрацю. Координація активностей може відбуватись як формально, наприклад, через робочі групи чи подання ОГС запитами та реалізацію певних активностей, так і неформально через особистісне спілкування. У позитивних кейсах, громади мають підписані із ОГС Меморандуми про співпрацю, в рамках яких вирішується порядок та зміст діяльності, що проводиться.

На думку представника Чернігівської обласної адміністрації, ситуації дублювання активностей органів влади та ОГС виникнути не може, оскільки обсяг послуг, що надаються державними установами, може не покривати всю кількість бенефіціарів. Ця теза підтверджує актуальність роботи ОГС у контексті «страхуючої» сторони виконання Стратегії ветеранської політики.

Я думаю, що воно ніколи не задублюється, тому що тих послуг, які надаються державою, їх ніколи не вистачить. Для цієї кількості ветеранів, яка на сьогоднішній день і членів сімей загиблих і родин ветеранів (Відділ з питань ветеранської політики Чернігівської обласної державної адміністрації).

Представниками органів влади були описані наступні форми співпраці з органами громадянського суспільства:

- Виконання конкретних задач ветеранської політики зі сторони ОГС, із їхнім частковим або повним залученням. ОГС можуть переймати на себе виконання операційних задач Стратегії, або цілеспрямовано (шляхом делегування окремих задач з боку ОМС; причинами можуть бути перевантаженість органів влади або брак фахівця, здатного вирішити конкретний запит ветерана(ки)) або фактично за результатами діяльності (самостійне виконання задач у відповідь на запити ветеранів(ок)). Додатково, ОГС можуть надавати ветеранам та ветеранкам свої послуги на базі ветеранських просторів.

Якщо ми співпрацюємо з Чернігівською громадською організацією «Серцевір», нагалагоджені у нас контакти, зустріч ми організовували навіть із їхніми фахівцями, юристами. Для наших сім'ї безвісти зникли. Ну і взагалі тримаємо зв'язок з їхнім психологом, тому що у нас військового психолога немає (Куликівська громада, Чернігівська область).

Ми тісно працюємо, у нас і Центр життєстійкості, це громадська організація, Українська освітня платформа, благодійна організація, вірніше. То там ми використовуємо послуги психологів і фахівців соціальної роботи для роботи з ветеранами за потреби (Глеюватська громада, Дніпропетровська область).

Якщо ми не можемо закрити запит або великий потік людей, ми просто знаємо профільно до кого перенаправити. Особливо вони нам допомогли, коли ми тільки ставали на ноги, коли в нас не було фахівців, досвіду і розуміння (...) Просто неймовірна кількість заходів, які проходять. Я вам скажу так, коли ми налаштували роботу, то десь відсотків 70 закриваються конкретно партнерами. Тобто це ГО, це фізичні особи (Комунальний заклад «Ветеранський центр Полтави», Полтавська область).

- Прийняття та вирішення запитів ОГС. ОГС можуть звертатись до органів влади із запитами на сприяння проведення заходів до громади, організації публічних активностей.

У окремих випадках, представники ОМС підтвердили сприяння діяльності ОГС у громаді шляхом надання їм фінансової підтримки.

- Послуги консультування та інформаційного супроводу для ОМС від ОГС. Фахівці-члени ОГС можуть надавати тренінги, консультації, бесіди тощо, спрямовані на підвищення обізнаності та підвищення кваліфікації працівників ОМС у питанні вирішення задач ветеранської політики.
- Збір потреб та аналізів ветеранів(ок) через залучення ОГС. Деякі органи влади користуються послугами ветеранських організацій або комунікують із ними на предмет визначення актуальних потреб та найчастіших запитів ветеранів(ок).

Проведення спільних зборів, засідань, форумів для органів влади та громадського сектору задля визначення актуальних потреб та цілей діяльності у сфері ветеранської політики.

- Ініціювання зі сторони ОГС створення ветеранських просторів, Рад ветеранів; переймання контролюючої функції щодо роботи ОМС.
- Аналіз та написання грантових заявок з боку ОГС для підтримки ветеранської спільноти громади.
- Відсутність доступу до реєстру ветеранів(ок) громади, один із бар'єрів надання послуг/підтримки ветеранам(кам), ОГС вирішують шляхом співпраці із ТЦК, які скориговують роботу ветеранських організацій для вирішення проблем окремих ветеранів(ок).

ПІДПИСАННЯ МЕМОРАНДУМІВ

У ході дослідження від трьох представників обласної влади та восьми представників місцевої влади було отримано підтвердження існування підписаних із ОГС Меморандумів щодо співпраці у сфері ветеранської політики. Дев'ять представників місцевої влади повідомили, що Меморандумів із ОГС підписано не було. Представники ОМС старостатів не надали інформації щодо наявності Меморандумів із ОГС. Від представників ОГС було отримано вісім свідчеть про підписані Меморандумів та п'ять – про їхню відсутність.

Думки респондентів щодо впливу Меморандумів на роботу розділились, незалежно від наявності підписаних Меморандумів із ОГС/ОМС.

Частина респондентів вважає, що підписання Меморандумів – це формальність, яка не несе практичного сенсу та має незначний вплив на діяльність сторін. Зафіксовані кейси, коли ОМС та ОГС успішно співпрацюють без заключень Меморандумів.

Меморандум ні до чого не зобов'язує. Це наміри про співробітництво. Є співробітництво, яке йде формально, чисто на документах, як воно сказано в меморандумі. А є фактичне. У мене є кілька організацій, з якими у нас не підписані меморандуми, але ми вже з ними співпрацюємо майже рік (Комунальний заклад «Ветеранський центр Полтави», Полтавська область).

Меморандумів підписано пачки, але вони просто для галочки робляться ці меморандумами. Вони ні до чого не призводять (Громадська спілка, Полтавська область).

Інші респонденти сприймають Меморандуми про співпрацю як важливий документ, що може стати доказом наявності або відсутності результатів співпраці. Додатковий плюс – прозорість діяльність та унеможливлення корупції.

Ні, ускладнень немає, і меморандум теж є окреслений, і структура відносини буде відбуватись, як вона викладена в цьому Меморандумі. Тут же навіть, якщо розглядати в розрізі антикорупційної політики, то ми теж ми повинні підстраховатися, що нам не прийшли і подарували, і це може розцінюватися, там, «А чого вам подарував саме цей, а може ви якісь рішення приймали в бік цього громадянина, чи людей?». А коли є Меморандум благодійній, ми укладаємо все чисто, все прозоро, згідно з законом можемо приймати допомогу (Макарівська селищна рада, Київська область).

Щодо принципів вибору ОГС чи органів влади, з якими підписані Меморандуми, респонденти не надали детальних відповідей. З інформації, наданої респондентами, можна зробити припущення, що кандидати для складання Меморандуму підбираються з огляду на їхню активність у громаді (ОГС) та відкритість до взаємодії (ОМС).

5.3. Оцінка співпраці між органами влади та ветеранськими організаціями

Оскільки співпраця органів влади та ветеранських організацій є, у більшості випадків, результативною, респонденти схильні надавати позитивну оцінку взаємодії. Респонденти усвідомлюють, що обидві сторони мають спільну кінцеву ціль – допомогу ветеранам, і успішне її виконання залишає позитивне враження.

Незначні розбіжності спостерігаються у описі досвіду співпраці з міжнародними / всеукраїнськими ветеранськими організаціями та локальними. Представники органів влади дещо активніше надають позитивні відгуки про взаємодію та результати спільної роботи із масштабними ОГС.

Ще ми почали співпрацю із благодійною організацією «Здоров'я-2006». Це дає можливість оздоровлення діток за кордон. В цьому році, оскільки в нас, здається, четверо діток із родин військовослужбовці будуть оздоровлені в Італії (Територіальний центру соціального обслуговування, надання соціальних послуг селища Іванків, Полтавська область).

У одиничних випадках при спільній роботі органів влади і ОГС виникають певні нюанси, особливо в умовах попереднього негативного досвіду. Це може виражатись через більш закрите або скептичне ставлення до запитів до співпраці – подібні погляди зустрічались здебільшого у відповідях представників ОМС рівня ОТГ Вінницької та Полтавської області.

З усіх опитаних представників ОМС, лише одна респондентка надала детальний опис провальної співпраці із ОГС, при якій міжнародний благодійний фонд відмовився співпрацювати після отримання інформації, що основними бенефіціарами будуть ветерани:

А провальна співпраця, це була буквально в березні місяці до нас приїжджали БФ «Stabilization Support Services» з «Care» міжнародною гуманітарною організацією (CARE International). І вони хотіли нам допомогти з безбар'єрним середовищем, зробити вбиральню. Я сподівалася, що зроблять для всіх осіб з інвалідністю, тому що є фахівець з супроводу ветеранів, яка є в особою з інвалідністю. Потрібно забезпечити ці умови. (...) Але коли назвали, що у нас тут працює фахівець з супроводу ветеранів, внизу мобілізаційний відділ, (...) вони розвернулися і пішли. Хоча попереднє було затверджено фінансування до мільйона. Тому що з одного слова ветеран все, вони розвернулися і пішли. Вони кажуть сюди приходять військові (Відділ соціального захисту населення Слов'янської селищної територіальної громади, Дніпропетровська область).

5.4. Майбутні шляхи підтримки органів влади силами ветеранських організацій

ПОТРЕБИ ТА ЗАДАЧІ ОРГАНІВ ВЛАДИ, ЯКІ МОЖУТЬ ЗАКРИТИ ВЕТЕРАНСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Опитані представники органів влади, ветеранських організацій та ветеранської спільноти мають схожі погляди щодо шляхів підтримки органів влади зі сторони ветеранських організацій. Респонденти вбачають у діяльності та формі організації роботи ОГС деякі переваги над ОМС, зокрема:

- Більша гнучкість у роботі та реалізації власних ініціатив. Відсутність жорсткої вертикальної ієрархії у структурі ОГС, яка б сповільнювала процес прийняття рішення, як і бюрократичних формалізованих процедур;
- Здатність реагувати на точкові виклики, case management, опрацьовувати нестандартні випадки;
- Навички написання грантових заявок, залучення донорів та спонсорів (у тому числі міжнародних), моніторингу донорських пропозицій та можливостей для проведення діяльності;
- Кращий контакт та знання своїх основних бенефіціарів – ветеранів(ок) та членів їх родин

З огляду на ці та інші сильні сторони ОГС, респонденти пропонували такі шляхи та форми підтримки органів влади зі сторони ОГС:

Підтримка у сфері реалізації задач ветеранської політики:

1. Задоволення певних видів потреб ветеранів(ок) та членів їхніх родин:
   - Психологічна підтримка. Респонденти погоджуються, що саме у напрямку підтримки ментального здоров'я ОГС мають більше компетенції та релевантності потребам ветеранів, аніж ОМС. Варто зауважити, що при обговоренні напрямків роботи, які б ветерани довірили ОГС, психологічна підтримка згадувалась найчастіше.
   - Проведення інформування та надання консультацій ветеранам, як у індивідуальному форматі, так і шляхом інформаційних кампаній про можливості отримання інших видів допомоги (медичної, психологічної та фізичної реабілітації, юридичної: способи захисту своїх прав, отримання статусів, довідок та пільг від держави). Надання тривалої консультаційної підтримки.
   - Юридична підтримка.
   - Сприяння відкриттю ветеранами власної справи. Інформування про шляхи відкриття бізнесу та залучення грантів.
2. Збір потреб та аналізів ветеранів. Деякі ОМС вже закривають цю задачу ветеранської політики через ОГС; інші погоджуються, що ветеранські організації мають потенціал та ресурси вивчення потреб ветеранів, у тому числі через безпосередній контакт з ними.

3. Проведення заходів для ветеранів(ок) та членів їх сімей громади: культурно-просвітницькі, дозвіллєві, психологічної підтримки.

Громадські організації проводять саме ті заходи, які цікавлять ветеранів, їх родин. І вони з великим зацікавленням приймають участь у тих заходах. Вони розуміють, що саме ця інформація, яку вони отримують, допоможе їм вирішити ті проблеми, які виникають у їхніх родинах (представник ОМС, Полтавська область).

- Проведення заходів, що сприяють відновленню та реінтеграції ветеранів у цивільне життя: (адаптивний) спорт для ветеранів, оздоровчі поїздки, створення публічних просторів-майданчиків для спілкування ветеранів між собою та мешканцями громади.

4. Залучення до ОМС нових кадрів або надання послуг спеціалістів із ОГС (психологи, юристи та адвокати, соціальні працівники)

Підтримка у посиленні інституційної спроможності органів влади:

1. Залучення грантів та донорських коштів для а) задоволення потреб органів влади, що стосується оргтехніки, ремонтів приміщень, організацій заходів тощо; б) розвитку громади загалом.
2. Проведення навчань, тренінгів, консультацій для працівників ОМС (включно із фахівцями зі супроводу ветеранів); обмін досвідом діяльності у сфері ветеранської політики.
3. Проведення аналізу ефективності діяльності ОМС у сфері ветеранської політики; інформування про «білі плями» роботи державних органів, у тому числі що стосується задоволення потреб ветеранів:

Саме найперше – це інформування. Інформування про потреби, інформування там, де діє прогалина. Це постійна комунікація повинна бути, вона в насналагоджена. Більшість потреб ми якраз дізнаємось від голів громадського сектору, наших ветеранських органів (Управління з питань ветеранської політики Дніпропетровської обласної військової адміністрації, Дніпропетровська область).

Інші види підтримки:

1. Створення форумів, консультацій, майданчиків для обміну досвідом між органами влади та органами громадянського суспільства у питаннях ветеранської політики.
2. Ініціювання ОГС створення Рад ветеранів на обласному та громадському рівнях.
3. Функціонування у вигляді проміжної ланки між державою, органами влади та ветеранами.
   - Фасилітація діалогу між органами влади та громадою; спонукання ветеранів до виходу на органи влади задля отримання підтримки.
   - Окремі ОГС описали кейси фактичного виконання обов'язків, аналогічних до обов'язків фахівців супроводу ветеранів: інформування ветеранів(ок) щодо системи органів влади та порядку подачі документів на отримання допомоги/пільг, сприяння психосоціальній адаптації.

ОКРЕМІ ДУМКИ ЩОДО ШЛЯХІВ ПІДТРИМКИ ОРГАНІВ ВЛАДИ СИЛАМИ ВЕТЕРАНСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.

На думку окремих представників ОГС, «синергетична» співпраця органів влади, фахівців з супроводу ветеранів, ветеранських просторів та ветеранських організацій можуть бути найбільш сприятливою формою взаємодії для успішного задоволення потреб ветеранів(ок) та членів їх родин. Тісна рівносильна співпраця, на їх думку, мала б ряд переваг, серед яких:

- Збір орієнтовної кількості ветеранів та запитів, з якими вони звертаються до органів влади (що актуально у світлі відсутності у ОМС та ОГС доступу до реєстру ветеранів);

- Спільне ведення збору потреб ветеранів;
- Налагодження механізмів перенаправлення бенефіціарів до органів/організацій, що спеціалізуються на вирішенні конкретних питань.

Утім, деякі представники ОГС дотримуються думки, що тісна співпраця чи «задоволення» певних потреб ОМС силами ОГС не може бути ефективною формою ведення діяльності.

- З досвіду представниці ОГС Київської області, дієвою формою взаємодії ОМС та ОГС є взяття останніми контролюючою та регуляторної функції щодо діяльності органів влади. Під цим маються на увазі такі форми впливу та присутності у органах влади, як відвідування представниками ОГС засідань комітетів та сесій, активний захист інтересів бенефіціарів; ведення своєї діяльності незалежно від органів влади.

Більшість громад по-українські опозиційні і вони створені в противагу місцевій владі, через яку можна співпрацювати. Єдине – не дати себе заангажувати політично. І це дуже треба чітко відпрацьовувати на початкові стадії. Далі постійна перевірка всіх програм і своя особиста присутність представників громади, присутність на всіх комісіях («Родинне коло героїв української громади», Київська область).

Питання частіше, краще, швидше вирішується в користь ветеранів, а не розпилювання бюджету, тільки тоді, коли це агресивно подається: «Або ви це нам робите, або отримаєте наслідки, які ви інакше і маєте передбачити як політики» (ГО «Спілка ветеранів та учасників російсько-української війни «Свідомість»», Полтавська область).

- Представник ОГС Полтавської області відхиляє ідею допомоги органам влади зі сторони ОГС. На його думку, така динаміка між владою та ветеранськими організації лише створювала б несправедливу ситуацію (конфлікт волонтерської діяльності членів ОГС і оплачуваної роботи державних працівників) та підкреслювала б нездатність державних установ повноцінно виконувати задачі Стратегії.

Ми не можемо перейняти на себе, як громадські організації, функції держави. Тому я думаю, що в будь-якому випадку, актуалізацію тих чи інших програм треба, щоб проводила не тільки ми, але й сама держава (...) Нічого там перебирати на себе - це дурна справа через те, що всі ми тут по своїй волі і доброті душевній цим займаємося, а вони сидять вище на зарплатах і мають цим займатися, тому що вони туди прийшли на роботу. Вони їх наняли як ефективних менеджерів, але вони сидять там і займаються тим, чим їм потрібно («Ветеранське об'єднання Forvets», Полтавська область).

На його думку, правильним шляхом було б не делегування функцій органів влади ОГС, а створення органами влади простору для реалізації ветеранськими організаціями окремої, незалежної діяльності:

Держава мала би чути, громадські організації, які безпосередньо працюють, ветеранські простори і просто людей чути, що потрібно і самих ветеранів, в першу чергу, чути. Тому що зараз ви ж розумієте, що це рамочна історія. От вони там прийняли якусь цю програму, так? Але багато в кого до неї питання. Я там взагалі її не бачив (...Влада) має дійсно не перекладати з больної голови на здорову, що візьміть якісь функції на себе, а мають підтримувати, давати можливість розвитку («Ветеранське об'єднання Forvets», Полтавська область).

Національні організації також виступають за активне просвітництво і навчання органів місцевої влади. Вони вважають, що завдання ветеранських організацій — не лише реалізувати послуги, а й формувати нову культуру управління:

Громади мають співпереживати, працювати емпатійно, але давати сервіси, а не кошти... Ми намагаємось пояснити, як зробити краще, і чому ця політика не працює (представниця національної ОГС).

5.5. Майбутні шляхи підтримки ветеранських організацій силами органів влади

ПОТРЕБИ ТА ЗАДАЧІ ВЕТЕРАНСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ МОЖУТЬ ЗАКРИТИ ОРГАНИ ВЛАДИ

У ході дослідження фіксувались певні форми підтримки ветеранських організацій силами органів влади, які всі три групи респондентів (органи влади, ветеранські організації та ветерани) вважали актуальними. Водночас, у відповідях ОМС та ОГС випливають певні розбіжності, зокрема що стосується питання надання фінансування ОГС державою.

Найчастіші спільні бачення ОГС та ОМС щодо шляхів підтримки ветеранських організацій:

1. Надання приміщення. Ця форма підтримки фіксувалась найчастіше; під нею мається на увазі як надання постійного приміщення, так і тимчасового (наприклад, для проведення заходів для громади).
2. Допомога ОГС у отриманні технічного оснащення, зокрема, надання транспорту для діяльності волонтерів, мобільних бригад та перевезення осіб, що мають обмежені можливості (потребу у адаптованому транспорті також підтверджували самі ветерани), а також забезпечення оргтехнікою.
3. Супровід у юридичних та правових питаннях щодо а) діяльності ОГС як юридичних осіб; б) вирішення запитів ветеранів.
4. Обмін досвідом із ОМС щодо роботи з ветеранами: надання методичних матеріалів, проведення навчань персоналу ОГС, пояснення етики комунікації із ветеранами, шляхів мотивування ветеранів до отримання допомоги, технік надання психологічної підтримки.

> *Не вистачає досвіду. Як ці хлопці повернуться. Вони травмовані. Як з ними спілкуватись правильно, щоб не травмувати більше їх і щоб не травмувати себе. Наскільки це безпечно і небезпечно, ми цього не знаємо. Нам не вистачає цього навчання. І владі не вистачає. Тому це має бути тільки взаємний такий вплив («Студія громадських жіночих ініціатив», Дніпропетровська область).*

5. Сприяння реалізації активностей ветеранських організацій шляхом запрошення їх до своїх громад, відкритості до взаємодії.

> *Як на мене, чим більше ми когось запрошуємо, тим більше у нас налагоджуються практичні зв'язки. Знаєте, як прийшли з одним, поспілкувалися і вийшли з результатом Тобто максимально частіше запрошувати, запрошувати і запрошувати. (Макарівська селищна рада, Київська область).*

Шляхи підтримки ветеранських організацій, які були зафіксовані лише у відповідях представників органів влади:

1. Фінансування[9]. Варто відмітити, що зі сторони представників ОГС не прозвучало прямої потреби у фінансуванні саме зі сторони органів влади.
2. (Одинична відповідь) Бронювання персоналу ОГС для уможливлення продовження своєї діяльності.

За умов достатньо підтримки та задоволення таких «базових» організаційних потреб, як фінансування, приміщення та набір кадрів, **ОГС могли б розширити існуючу діяльність** та долучитися до нових напрямків, зокрема проведення громадських заходів, відкриття спеціалізованих закладів для підтримки бенефіціарів

9 Хоча значна кількість представників органів влади описували фінансування як шлях дієвої підтримки ветеранських організацій, більшість з них напряму заявляли про відсутність у них такої можливості на даний момент. Місцевий бюджет, особливо у невеликих населених пунктах, часто є обмеженим, що не дозволяє виділити кошти на підтримку ОГС у достатньому обсязі

(у тому числі ветеранських просторів), посилення напрямків аналізу механізмів надання послуг для ветеранів(ок) та членів їх родин та забезпечення їхньої комплексної підтримки.

По-перше, більше розширити те, що в нас вже є. По-друге, ми могли б проводити ті самі майстер-класи для дітей і більше заходів для дружин ветеранів. У нас, скажімо так, це другорядний пріоритет, який ми реалізували і дивились, воно у нас виходить.
Багато хто проходить з дітьми. Можна зробити якийсь куточок, чи щось типу такого, або якісь заходи такі виїзні ми могли б проводити, якби було на це фінансування. (...) Ну хіба що якщо буде якась фінансова підтримка (Громадська спілка, Полтавська область).

Я віддав би перевагу проведення аналізу механізмів надання послуг раз з прощенням механізмів доступу ветеранів до неформальної освіти. Підтримка та створення ветеранських просторів. Це таке утворення. Але більшість каже про їх необхідність. І напевно комплексна підтримка ветеранів. Це в будь-якому напрямку. І в соціальному, і в психологічному, і в юридичному (БФ «Веста», Вінницька область).

РЕГІОНАЛЬНІ ВІДМІННОСТІ.

Представники ОМС Вінницької та Полтавської області, при обговоренні шляхів підтримки ОГС, часто висували варіант підтримки фінансуванням, та водночас заперечували його: з їхнього досвіду, після певного періоду отримання фінансування з місцевого бюджету, ОГС знижують ефективність своєї діяльності та «наживаються» на коштах місцевої влади. Частина представників цих областей уявляє оптимальною опцією фінансування лише окремих напрямків роботи, наприклад, проведення заходів для громади.

Спочатку війни так само призупинилось фінансування, і окрім того, що було так, що, якби, «Виділіть кошти, але ще ви за нас прозвітувати, ви за нас закрийте, якби не могли бухгалтера знайти, не могли ще когось знайти» (...) І, на мою думку, так, вони повинні знаходити кошти не тільки з місцевого бюджету, і вони повинні організовувати цю категорію людей між собою. (...) А ті, які були організацією, ми не фінансуємо, вони вже і не діють, бо немає фінансування. (Управління соціального захисту населення, Вінницька область).

Можливо, приміщення, техніка, фінансування. Звичайно, звичайно, це потрібно. Але так, як казали колеги, теж не може місцева влада все повністю осягнути і забезпечити в межах свого фінансування. (...) Є громадські організації, які так фінансуються з місцевого бюджету. Якусь частину орган місцевого самоврядування на себе бере, звичайно, але більшість, в принципі, повинні як-то самостійно (Управління соцзахисту та охорони здоров'я Жмеринської міської ради, відділ ветеранської політики, Вінницька область).

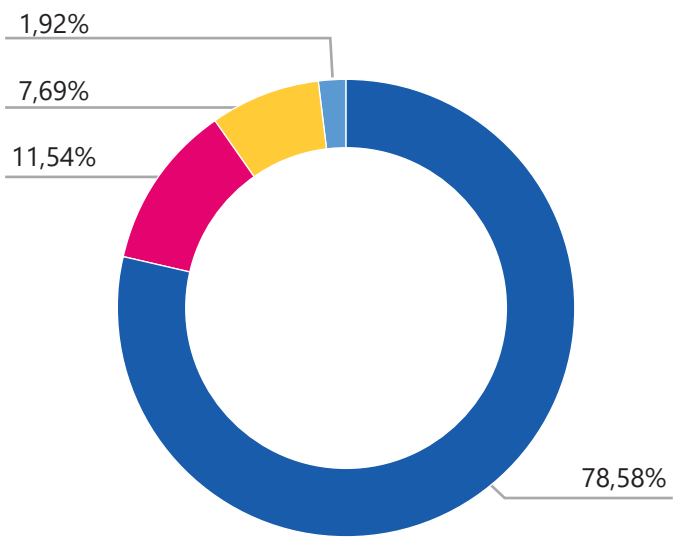
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ КІЛЬКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Портрет респондента

У дослідженні взяли участь переважно українські громадські організації — вони становили більше ніж три чверті (79%) від усієї вибірки. Також були представлені громадські спілки (12%), благодійні організації (8%) та ініціативи, які лише планують реєстрацію як ОГС (2%) (Рис. 1). Ініціативи, які не планують офіційну реєстрацію, не запрошувалися до участі в опитуванні.

РИС. 1. СТАТУС ОГС

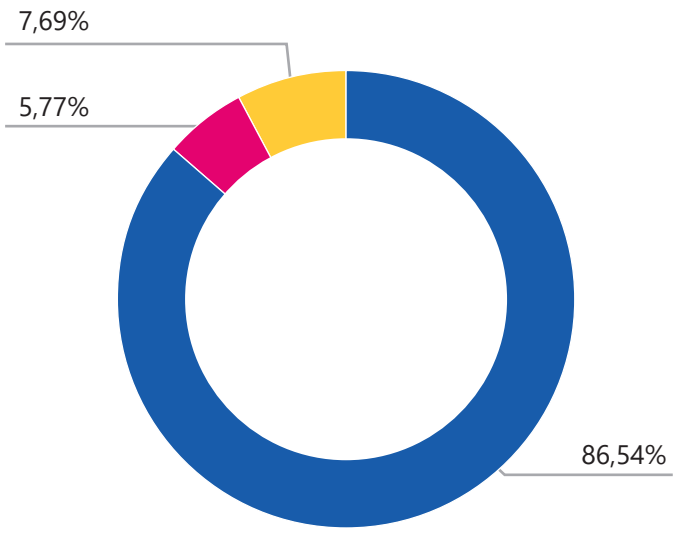
Питання: *Виберіть, будь ласка, варіант, що найкраще описує ваш статус*



Абсолютна більшість з опитаних займають керівні посади в організаціях (87%). Відсоток заступників керівництва та провідних фахівців/менеджерів проєктів був значно нижчим - 6% і 8% відповідно (Рис. 2). Значна кількість керівників в вибірці пояснюється як важливістю теми, так розміром організації: в значній частині ОГС відсутні постійні працівники (Рис. 11).

РИС. 2. РОЛЬ РЕСПОНДЕНТА В ОРГАНІЗАЦІЇ

Питання: *Якою є ваша посада, роль в організації*



Згідно з завданням дослідження, умовою відбору до опитування була належність ОГС до «ветеранських організацій». За відсутності чіткого визначення цього статусу, для потреб дослідження ми прописали умови участі ОГС в опитування таким чином, щоб серед засновників та бенефіціарів організацій були представники категорій, безпосередньо пов'язаних із війною та її наслідками (ветерани з 2022 або 2014 року, члени родин загиблих, військовополонених або зниклих без вісти). Відповідно, саме такі ОГС переважають у вибірці (Рис. 3).

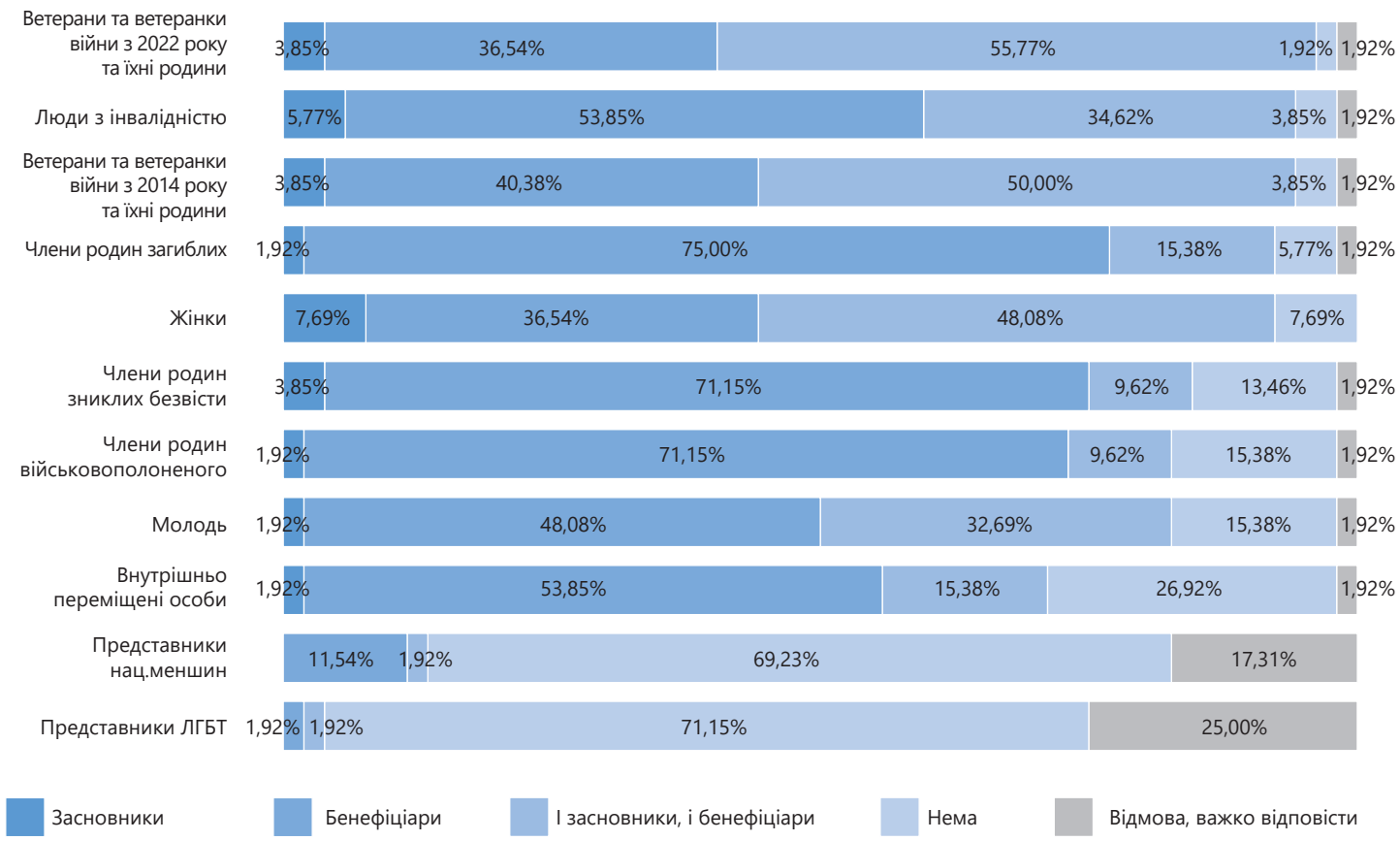
Зокрема, понад 90% організацій зазначили, що до їхніх бенефіціарів належать: ветерани та ветеранки війни з 2022 року — 92% (у 60% ОГС ветерани та ветеранки війни з 2022 є засновниками), ветерани війни з 2014 року — 90% (засновники — 54%), члени родин загиблих — також 90% (17% ОГС засновані членами родин загиблих). 81% організацій мають серед бенефіціарів родини зниклих безвісти і родини військовополонених, відсоток ОГС заснованих цими групами менший ніж у попередніх – 13% і 12% відповідно.

Утім, окрім цих ключових для дослідження категорій, серед засновників і бенефіціарів учасників опитування представлені також інші вразливі групи. Так, люди з інвалідністю є бенефіціарами в 89% ОГС (41% ОГС мають людей з інвалідністю серед засновників). Жінки представлені як бенефіціарки в 85% організацій, причому в 56% ОГС жінки є також і серед засновників. Молодь є серед бенефіціарів у 81% випадків, однак лише 35% мають молодь серед засновників. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) — 69% у бенефіціарах, проте засновників серед них лише 17%.

Натомість представники нацменшин та ЛГБТ спільноти представлені значно рідше: лише 13% та 4% відповідно серед бенефіціарів. У більшості організацій таких груп узагалі немає — понад 69% відзначили їхню відсутність. Це демонструє зосередженість обраного сегменту громадського сектору передусім на військових та дотичних до війни категоріях.

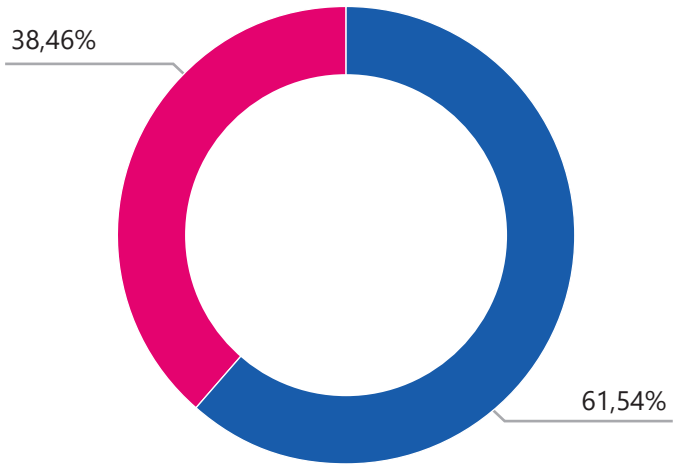
РИС. 3. СТРУКТУРА ЗАСНОВНИКІВ І БЕНЕФІЦІАРІВ ОГС

Питання: *Чи є серед ваших засновників або бенефіціарів наступні категорії населення?*



Більшість респондентів чоловіки – 62% від вибірки (Рис. 4). Цей гендерний дисбаланс пояснюється умовами відбору респондентів: якщо переважна більшість ОГС, які беруть участь в опитуванні заснована ветеранами і ветеранами, і водночас респондентом є безпосередньо керівник, то гендерний розподіл буде неминуче буде схилятися в бік чоловічої статі.

РИС. 4. СТАТЬ РЕСПОНДЕНТА

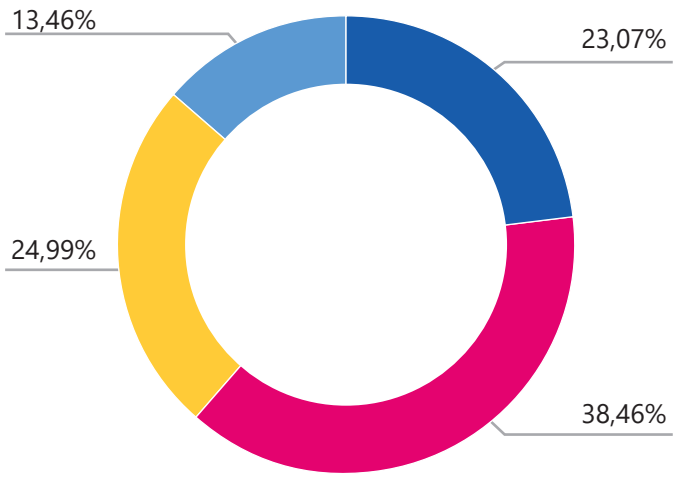


Віковий розподіл учасників опитування також значною мірою визначається їхнім статусом (Рис. 5). 87% респондентів молодше 55 років. Більше третини опитаних знаходяться у віковому діапазоні між 36-45 роками. Вікові групи до 35 років та 46-66 років представляли майже половину респондентів (48% - 23% до 35 років, 25% - 46-55 років). Лише 13% респондентів були старше 56 років.

Чоловіки
Жінки

РИС. 5. ВІК РЕСПОНДЕНТІВ

Питання: *Скільки повних років вам виповнилося??*

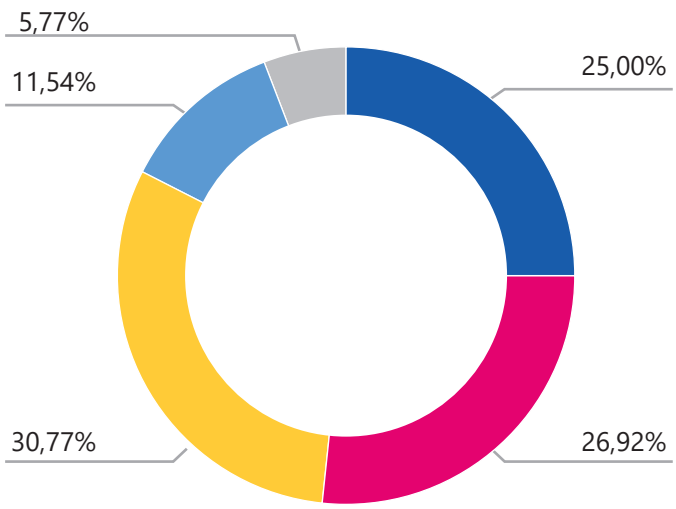


В ході опитування було забезпечено достатню диверсифікацію ОГС за типом населеного пункту (Рис. 6). Так, близько половини (52%) головних офісів організацій знаходяться у містах з населенням більше 50 тисяч жителів. Майже третина (31%) знаходиться в маленьких містах. 17% ОГС мають головні офіси в селищах міського типу та селах.

до 35 років
36-45 років
46-55 років
56 років і старше

РИС. 6. ТИП (РОЗМІР) НАСЕЛЕНОГО ПУНКТУ РОЗТАШУВАННЯ ОГС.

Питання: *В якому типі населеного пункту розташований головний офіс організації?*



Більшість організацій (79%) оперують в межах однієї області, при цьому половина з опитаних надає послуги лише в межах окремих громад. 21% ОГС діють в межах більше ніж однієї області, 10% є загальнонаціональними (Рис. 7).

Обласний центр
Велике місто
Маленьке місто
Селище міського типу
Село

РИС. 7. ГЕОГРАФІЧНЕ ПОКРИТТЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Питання: *В скількох областях України Ваша організація здійснює свою діяльність щодо допомоги ветеранам?*

Більшість організацій, що надають допомогу ветеранам, створені відносно недавно (Рис. 8). Зокрема, понад половина (54%) почали свою діяльність менше трьох років тому, після повномасштабного вторгнення. Ще 23% працюють у цій сфері від трьох до п'яти років, і така ж частка — 23% — надають підтримку ветеранам шість і більше років.

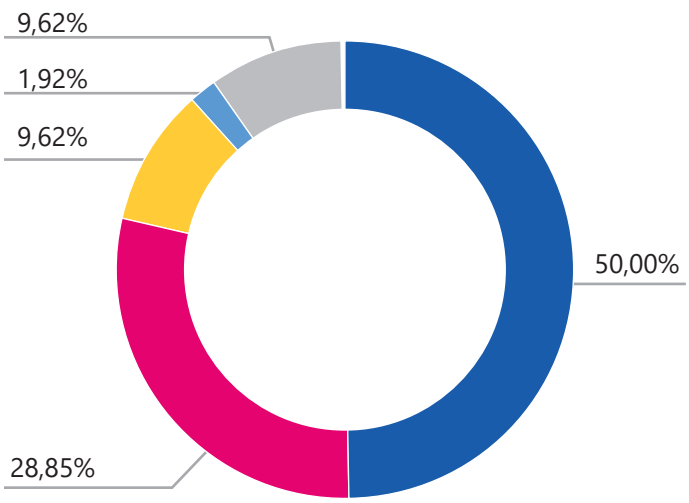
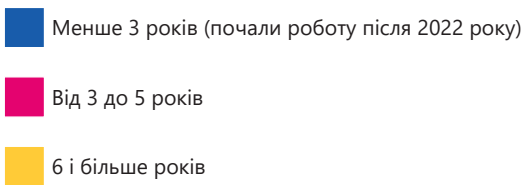
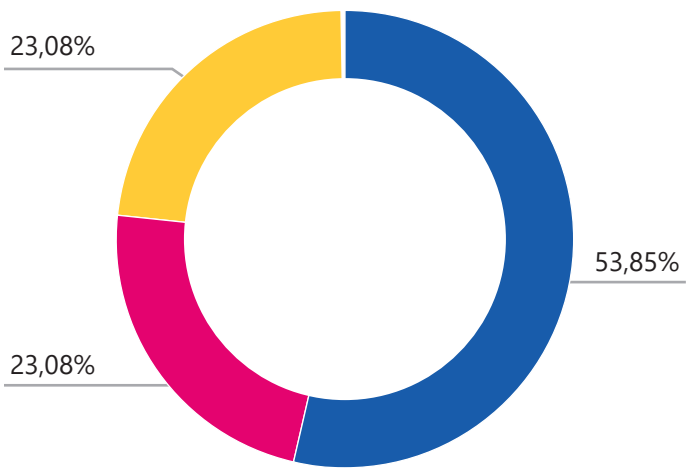


РИС. 8. СТАЖ РОБОТИ ОГС

Питання: *Як довго Ваша організація надає допомогу ветеранам?*



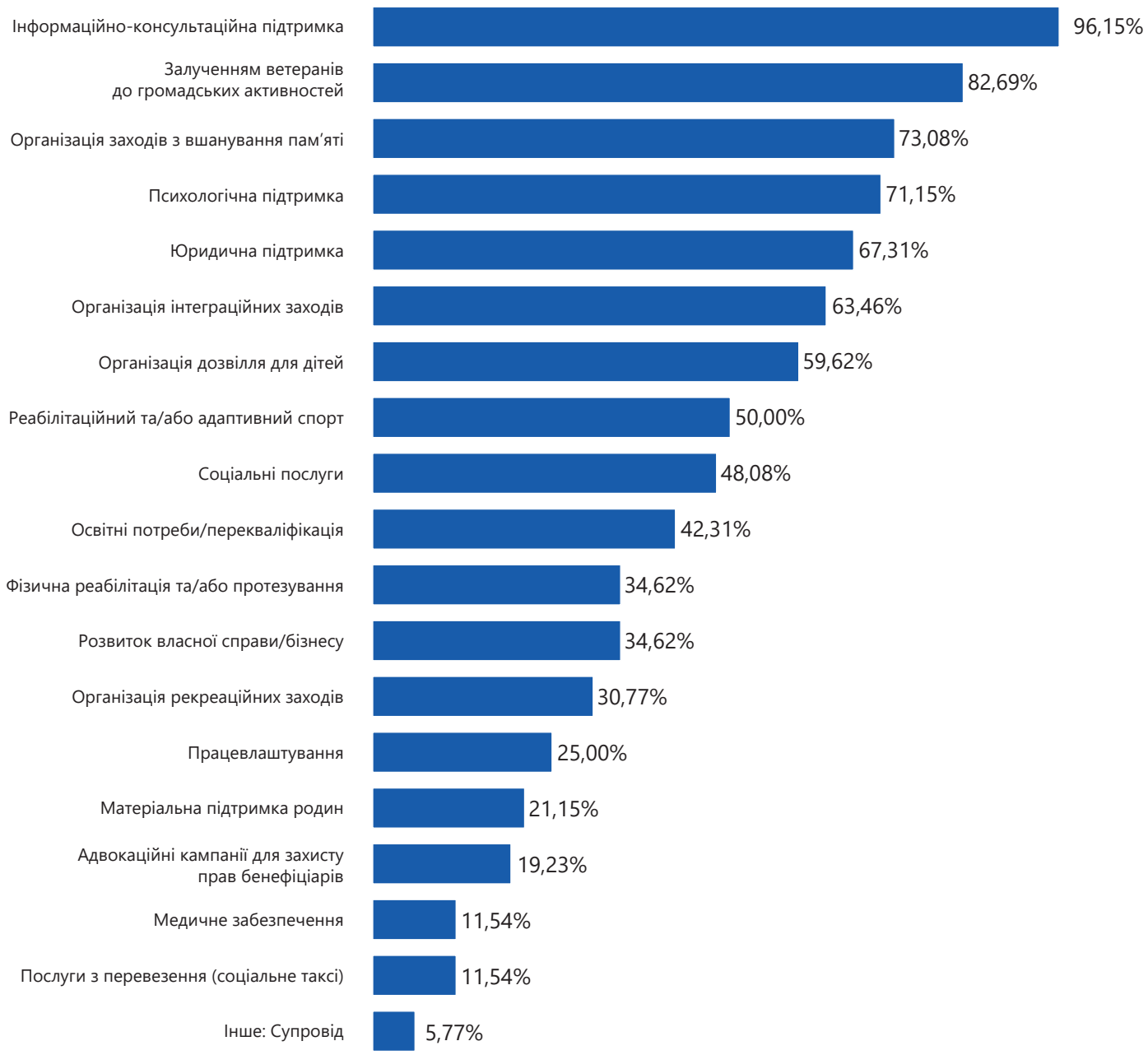


Напрямки роботи ОГС

Організації, що брали участь у дослідженні, частіше надають інформаційну, психологічну, юридичну підтримку та залучають ветеранів до громадських активностей. Меншою мірою вони займаються медичною підтримкою та допомогою у працевлаштуванні (Рис. 9). Зокрема, інформаційно-консультаційну підтримку ветеранам та їх сім'ям надають майже всі опитані ОГС (96%), 83% ОГС активно залучають ветеранів до громадських активностей , 73% проводять заходи з вшанування пам'яті. Також поширеними є психологічна (71%) й юридична (67%) підтримка. Меншою мірою ОГС займаються працевлаштуванням (25%), матеріальною підтримкою родин (21%), медичним забезпеченням (12%) та перевезеннями (12%).

РИС. 9. ВИДИ ДОПОМОГИ, ЯКУ НАДАЮТЬ ОГС

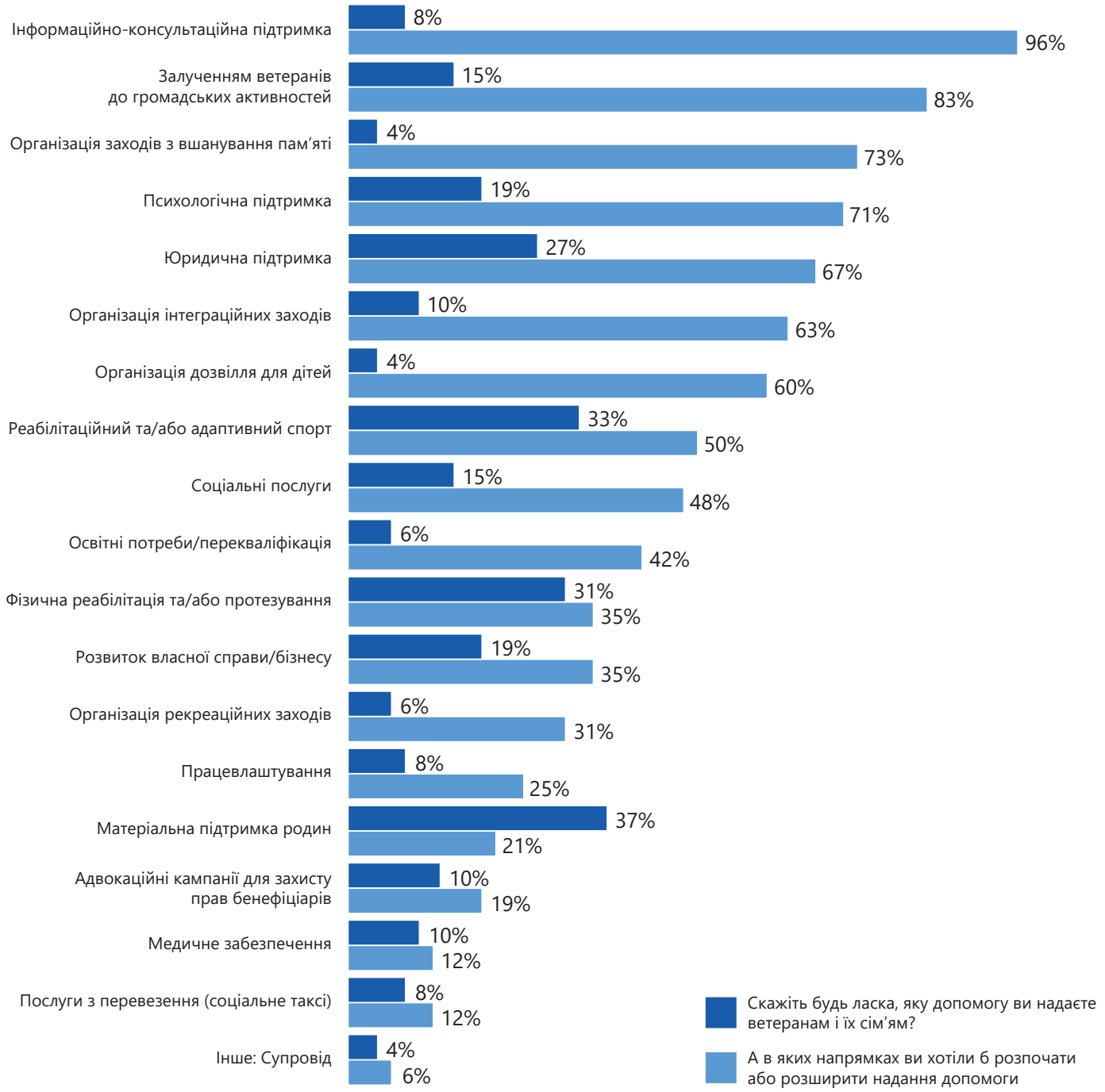
Питання: *Скажіть будь ласка, яку допомогу ви надаєте ветеранам і їх сім'ям? Можливо кілька варіантів відповіді*



У напрямках, які організації хотіли б розширити або розпочати (Рис. 10), найчастіше згадується матеріальна підтримка родин (37%), хоча наразі її надає лише 21% опитаних, що свідчить про значну потребу та розрив у поточних і бажаних послугах. Також високий інтерес до реабілітаційного/адаптивного спорту (33%) і фізичної реабілітації та протезування (31%). Водночас щодо напрямків, які вже реалізуються значною часткою організацій, як-от інформаційно-консультаційна підтримка (96%) та організація пам'ятних заходів (73%), не спостерігається перспектив їх подальшого розширення і поглиблення (зацікавленість висловили лише 8% і 4% відповідно), що може вказувати на відносну насиченість цих сфер.

РИС. 10. НАПРЯМКИ РОЗШИРЕННЯ ДОПОМОГИ

Питання: *А в яких напрямках ви хотіли б розпочати або розширити надання допомоги? Можливо кілька варіантів відповіді*

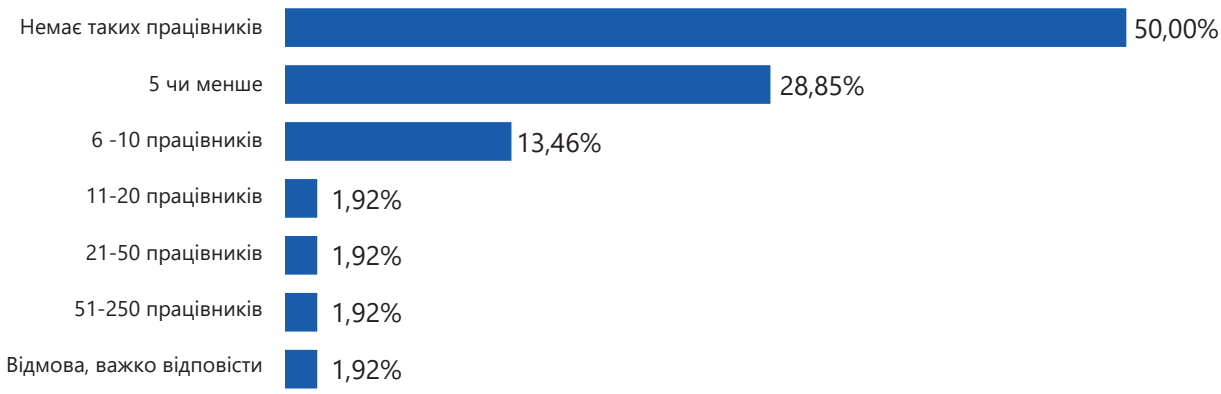


Спроможність ОГС

Половина опитаних організацій (50%) не має «штатних» працівників в Україні, ще 29% мають до 5 працівників (Рис. 11). Лише поодинокі організації мають понад 10 співробітників. Серед тих, хто має працівників, 46% залучають ветеранів або членів їхніх родин, 15% — лише членів родин, а 23% зазначили, що не залучають осіб із цих категорій.

РИС. 11. ЧИСЕЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ

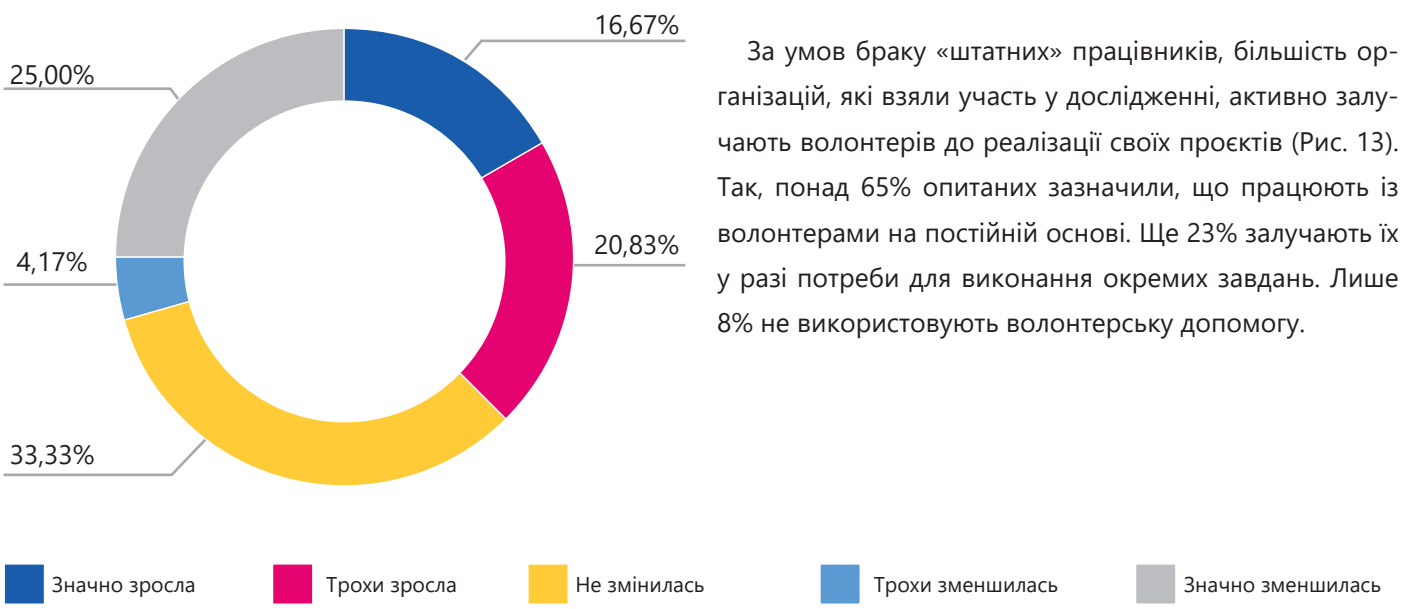
Питання: *Скільки працівників налічує Ваша організація в Україні на даний момент?*



На запитання про зміну кількості працівників з 2022 року більшість організацій повідомили про стабільність або скорочення персоналу (Рис. 12). Так, третина (33%) зазначила, що чисельність працівників не змінилася. Водночас 25% респондентів повідомили про значне зменшення, а ще 4% — про незначне скорочення. З іншого боку, 21% організацій зафіксували невелике зростання, і лише 17% — суттєве збільшення кількості працівників. Це може свідчити про складні умови функціонування організацій у воєнний період та обмежені ресурси для розширення.

РИС. 12. ДИНАМІКА ЧИСЕЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ

Питання: Як змінилась кількість працівників з 2022 року?



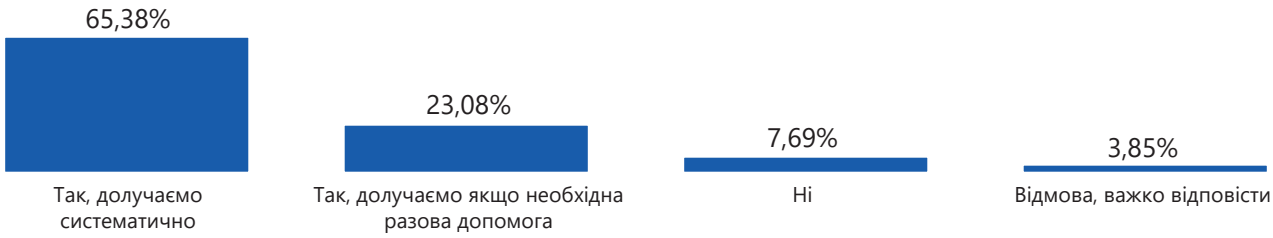
За умов браку «штатних» працівників, більшість організацій, які взяли участь у дослідженні, активно залучають волонтерів до реалізації своїх проєктів (Рис. 13). Так, понад 65% опитаних зазначили, що працюють із волонтерами на постійній основі. Ще 23% залучають їх у разі потреби для виконання окремих завдань. Лише 8% не використовують волонтерську допомогу.

10 Ми мали на увазі таких працівників, які працюють за плату, а не на волонтерських засадах, не має значення, як саме вони оформлені (в штаті, за договором цивільно-правового характеру чи як ФОП)

11 Питання ставилося лише тим ОГС, які працюють більше 3 років

РИС. 13. ЗАЛУЧЕНІСТЬ ВОЛОНТЕРІВ

Питання: *Чи залучаєте Ви до реалізації ваших проєктів волонтерів (тобто людей, які працюють добровільно і безоплатно)?*



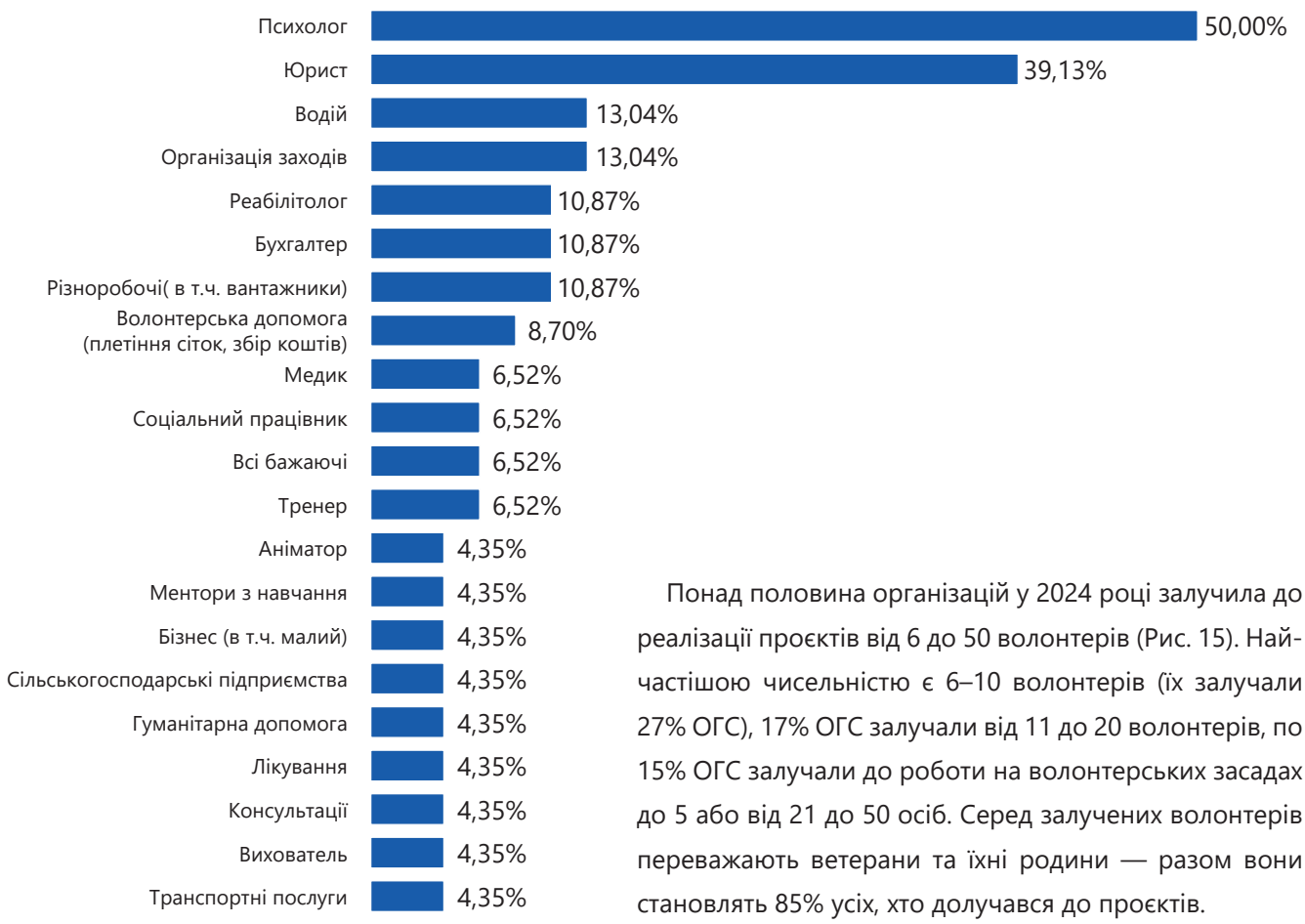
Організації найчастіше залучають волонтерів із фахом психологів (50%) та юристів (39%) (Рис. 14). Такий вибір фаху пояснюється тим, що більше двох третин ОГС займаються психологічною (71%) та/або юридичною допомогою (67%).

Дещо рідше ОГС долучають фахівців для організації заходів, водіїв, бухгалтерів, реабілітологів і різноробочих (усі ці категорії згадували 10–13% респондентів).

Серед менш поширених напрямів — участь медиків, тренерів, соціальних працівників, аніматорів, а також фахівців, пов'язаних із гуманітарною допомогою, сільським господарством, освітою та логістикою.

РИС. 14. ФАХ ВОЛОНТЕРІВ

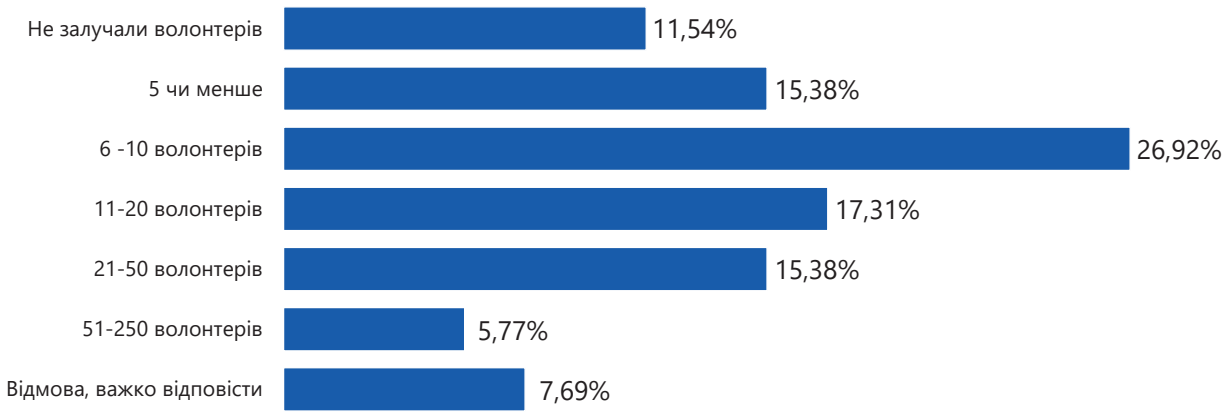
Питання: *Волонтерів якого фаху ви залучаєте, яку допомогу вони надавали? (відкрите питання, закодовані відповіді)*



Понад половина організацій у 2024 році залучила до реалізації проєктів від 6 до 50 волонтерів (Рис. 15). Найчастішою чисельністю є 6–10 волонтерів (їх залучали 27% ОГС), 17% ОГС залучали від 11 до 20 волонтерів, по 15% ОГС залучали до роботи на волонтерських засадах до 5 або від 21 до 50 осіб. Серед залучених волонтерів переважають ветерани та їхні родини — разом вони становлять 85% усіх, хто долучався до проєктів.

РИС. 15. ЧИСЕЛЬНІСТЬ ВОЛОНТЕРІВ

Питання: *Скільки волонтерів Ви залучили до реалізації проєктів у 2024 році?*



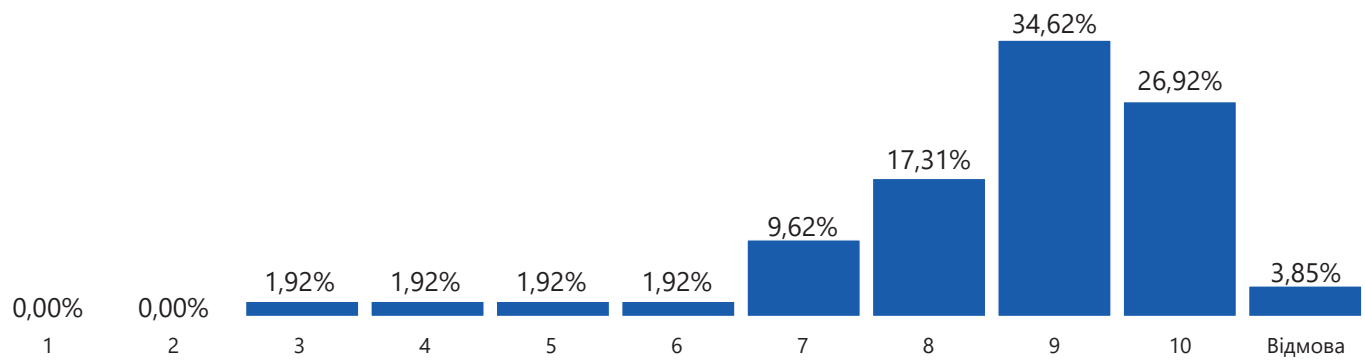
Ефективність діяльності ОГС

Незважаючи на брак працівників, організації доволі високо оцінюють ефективність власної діяльності (Рис. 16). Відповідаючи на питання про самооцінку ефективності, респонденти найчастіше обирали оцінки 9 (35%) або 10 (27%) за 10-ти бальною шкалою. Помірні оцінки 7–8 обрали ще 27% учасників. Низькі оцінки від 1 до 5 майже не зустрічаються (до 2% кожна). **Медіана** самооцінки ефективності — **9**, що означає, що щонайменше половина респондентів оцінили свою діяльність саме на цьому або вищому рівні.

Середньо вагове значення— 8,5, що підтверджує загальну тенденцію до високої самооцінки ефективності.

РИС. 16. САМООЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ОГС

Питання: *Оцініть власну ефективність за шкалою від 1 до 10, де 1 означає «вкрай неефективна», а 10 – «дуже ефективна»*



Серед ключових бар'єрів, які стримують організації у їхній роботі з ветеранами, переважна більшість респондентів (87%) вказали брак фінансування (Рис. 17).

На другому місці — брак матеріально-технічне забезпечення (61%), що включає нестачу офісної техніки, меблів, транспорту, ноутбуків, принтерів і навіть палива.

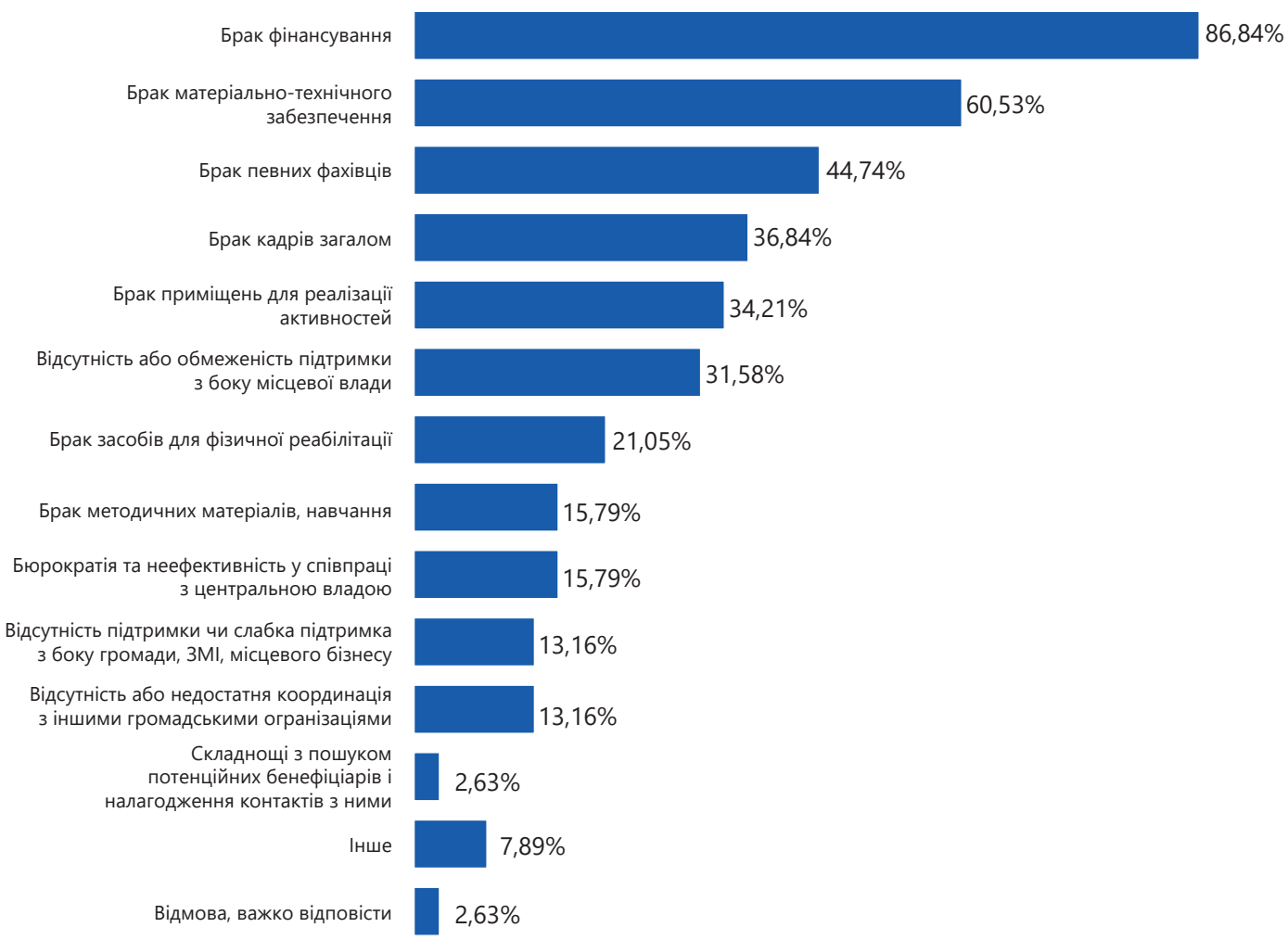
45% організацій стикаються з нестачею певних фахівців. Найчастіше бракує психологів, юристів, реабілітологів, а також підтримки в комунікації (піарники, СММ-менеджери) й адміністративному супроводі (бухгалтери).

Ще однією важливою проблемою є брак засобів для фізичної реабілітації (21%) — передусім тренажерів і реабілітаційного обладнання, що є критично необхідним для підтримки здоров'я ветеранів із пораненнями.

Відсутність методичних матеріалів і навчальних ресурсів як перешкоду обрали 16% ОГС. Організаціям бракує дорожніх карт, посібників з військової психології, СММ, написання грантів, кейс-менеджменту тощо.

РИС. 17. ПЕРЕШКОДИ ДЛЯ ЗБІЛЬШЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ

Питання: *Що заважає вашій організації бути більш ефективною в допомозі ветеранам? Можливо кілька варіантів відповіді*

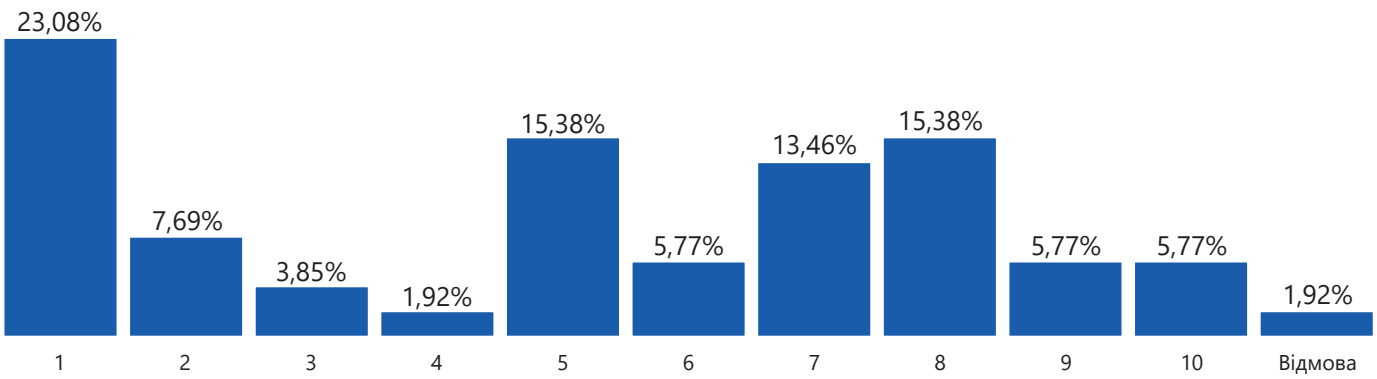


Проблема емоційного вигорання оцінюється по-різному серед організацій, однак можна зазначити, що далеко не всі респонденти вважають проблему суттєвою (Рис. 18). Зокрема, майже чверть опитаних (23%) обрали 1 бал — тобто зовсім не вважають проблему суттєвою. Водночас 13–15% опитаних оцінили проблему на 7–8 балів, ще 6% — на максимум 10 балів, що свідчить про серйозність питання в окремих організаціях.

Середнє значення оцінки — 5,1 бала, що вказує на помірну загрозу вигорання за оцінкою співробітників.

РИС. 18. САМООЦІНКА ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

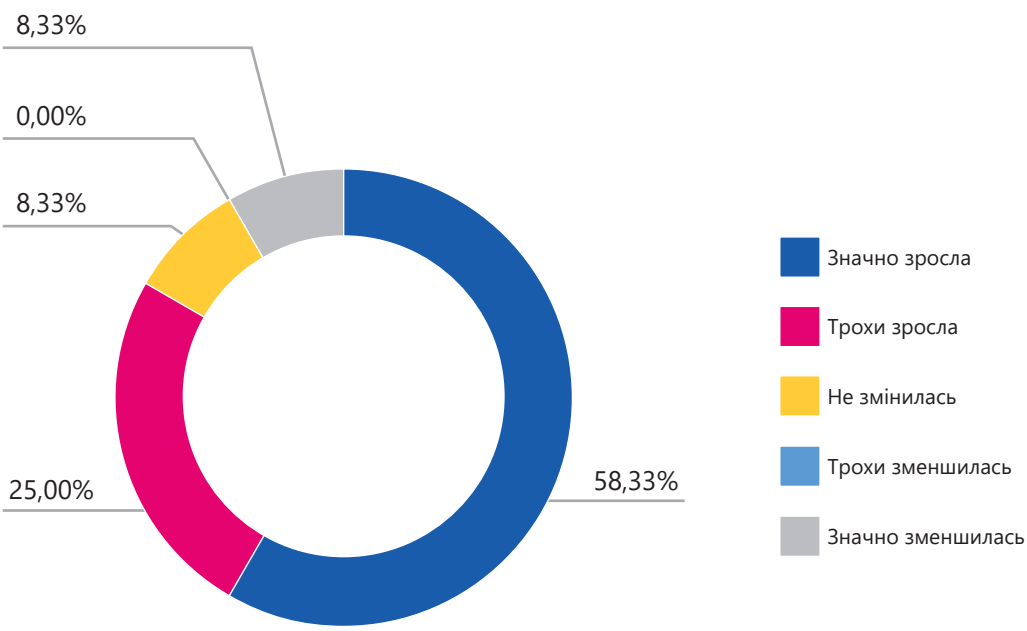
Питання: *Наскільки серйозною для вашої організації є проблема емоційного вигорання працівників? Оцініть за шкалою від 1 до 10, де 1 означає «зовсім не є проблемою», а 10 – «критична проблема»*



Щодо оцінки динаміки[12] власної ефективності, то більшість опитаних організацій налаштовані позитивно (Рис. 19). Зокрема, 58% вважають, що ефективність значно зросла, ще 25% — що вона трохи зросла. Таким чином, 83% респондентів кажуть про зростання ефективності своєї діяльності. Натомість: лише 8% зазначили, що ефективність не змінилася і стільки ж — що вона значно зменшилась. Це свідчить про загалом високу самооцінку розвитку організацій після 2022 року, попри складні умови.

РИС. 19. ДИНАМІКА ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Питання: *Як змінилася ефективність вашої організації за останні 3 роки, з 2022 року?*



12 Питання ставилося лише тим ОГС, які працюють більше 3 років

Джерела фінансування ОГС

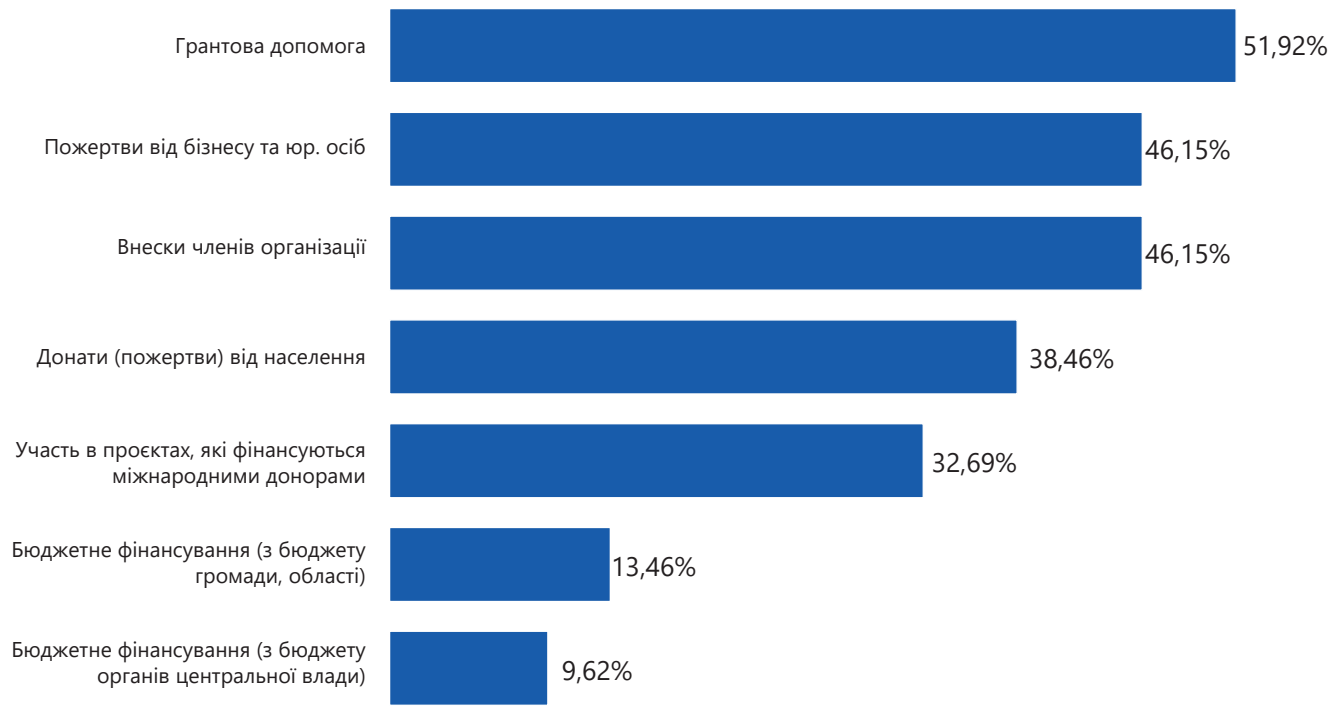
Нестача фінансування є однією з найбільших перешкод на шляху посилення ефективності ОГС (Рис. 17), тож питання джерел фінансування важко недооцінити (Рис. 20).

Понад половина опитаних організацій (52%) отримують грантову підтримку, що є основним джерелом фінансування. Майже однаково часто респонденти вказували пожертви від бізнесу та юридичних осіб (46%) і внески членів організації (46%). 38% ОГС збирають внески (донати) від населення, а третина (33%) беруть участь у проєктах, що фінансуються міжнародними донорами.

Значно рідше згадувалось бюджетне фінансування: з боку громад — 13%, з боку центральної влади — лише 10%.

РИС. 20. ДЖЕРЕЛА ФІНАНСУВАННЯ ОГС

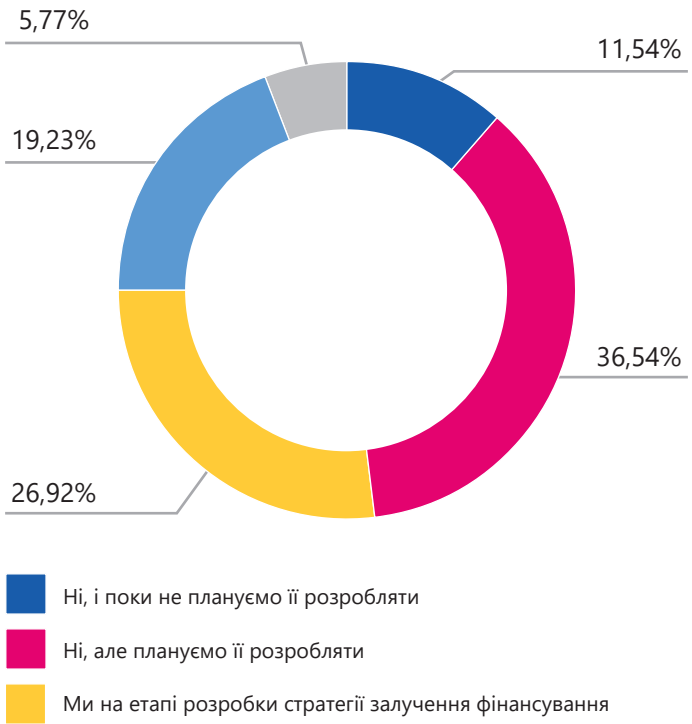
Питання: *Скажіть будь ласка, які джерела фінансування є у вашої організації? Можливо кілька варіантів відповіді*



Наявність стратегії фінансування є одним з ключових чинників сталого розвитку. Утім, лише 19% організацій вже мають сформовану стратегію залучення фінансування (Рис. 21). Більшість респондентів перебувають у процесі її створення або планують це зробити: 27% — на етапі розробки, ще 37% — поки що не мають, але планують розробити. Лише 12% не мають такої стратегії і не планують її створювати. Такий розподіл відповідей свідчить про те, що ОГС загалом усвідомлюють важливість створення стратегії , хоча й перебувають на різних стадіях практичного впровадження стратегування.

РИС. 21. СТРАТЕГІЯ ЗАЛУЧЕННЯ ФІНАНСУВАННЯ

Питання: *Чи є у вашої організації стратегія залучення фінансування?*



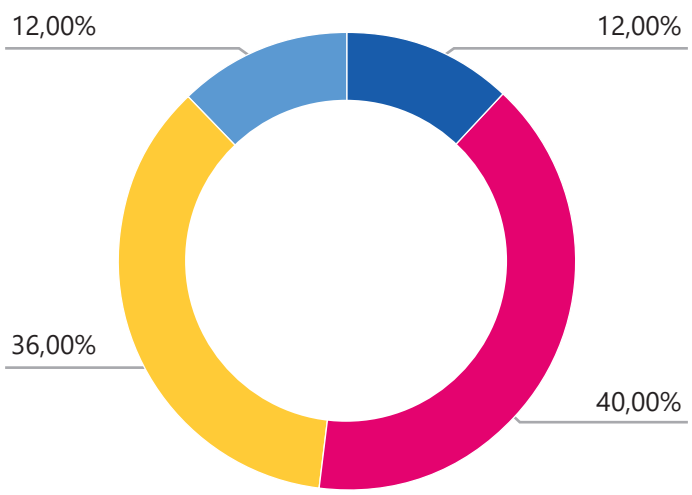
Серед організацій, які мають 1-2 джерела фінансування (а таких – половина вибірки), більшість усвідомлюють необхідність диверсифікації фінансових надходжень (Рис. 22).

Так, 36% ОГС вже працюють над розробкою відповідної стратегії, ще 12% — впроваджують її на практиці. Водночас 40% ще не мають такої стратегії, але планують розробити її, що демонструє потенціал до зростання фінансової стійкості в майбутньому.

Лише 12% поки не мають таких планів, тобто не працюють у напрямку фінансової диверсифікації.

ГРИС. 22. СТРАТЕГІЯ ДИВЕРСИФІКАЦІЇ ФІНАНСУВАННЯ

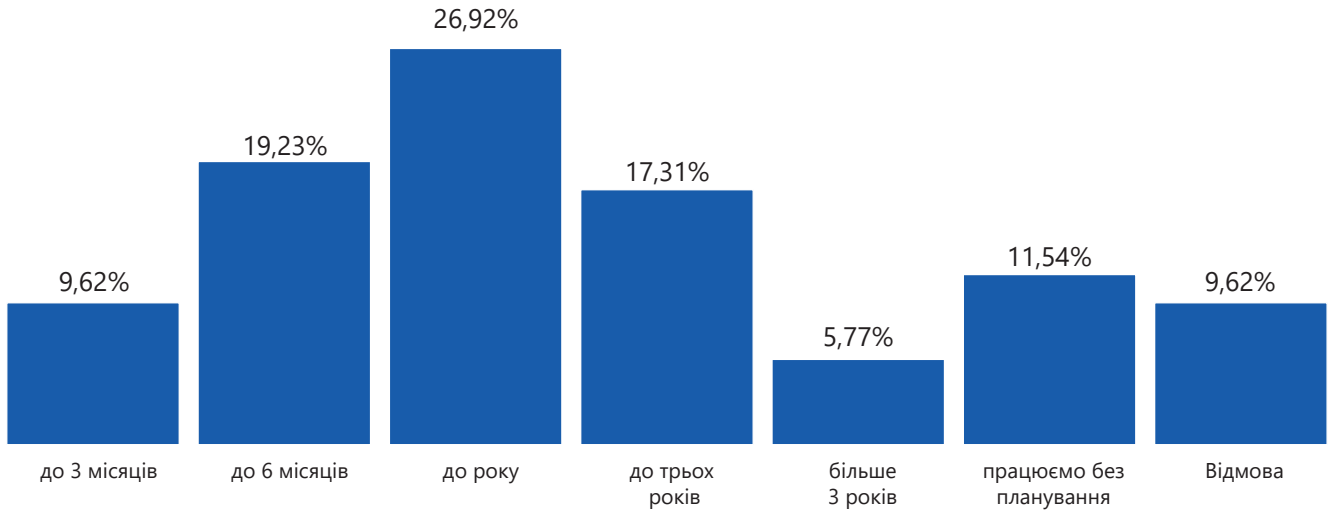
Питання: *Чи працюєте ви над тим, щоб розширити список джерел фінансування (розробити стратегію диверсифікації джерел фінансування)?*



Фінансове стратегування передбачає наявність стратегії розвитку або плану діяльності організації загалом (Рис. 23). Найпоширенішим горизонтом планування є період до одного року — його обрали 27% організацій. Ще 19% мають плани до 6 місяців, а 10% — лише до 3 місяців. Таким чином, ми маємо свідчення переваги короткострокового або середньострокового підходу до планування, що пояснюється складністю планування під час повномасштабного вторгнення. Лише 6% планують на понад 3 роки, а 17% — до трьох років. 12% ОГС працюють без планування.

РИС. 23. ПЛАН ДІЯЛЬНОСТІ

Питання: *На який період ваша організація має план діяльності, розвитку?*



Взаємодія з ОМС і іншими секторами

Організації громадянського суспільства в Україні демонструють активну взаємодію передусім із місцевими спільнотами та безпосередніми цільовими групами (Рис. 24).

Так, 85% опитаних регулярно співпрацюють із громадою, населенням та активістами в Україні, 83% – із ветеранською спільнотою, 81% – із постраждалим населенням, бенефіціарами, 79% – із волонтерами.

Місцева влада на рівні громади виступає партнером для половини організацій (50%), тоді як ще майже третина (29%) залучає її час від часу. На обласному рівні взаємодія менш інтенсивна: лише 21% ОГС мають регулярну комунікацію із органами влади обласного рівня.

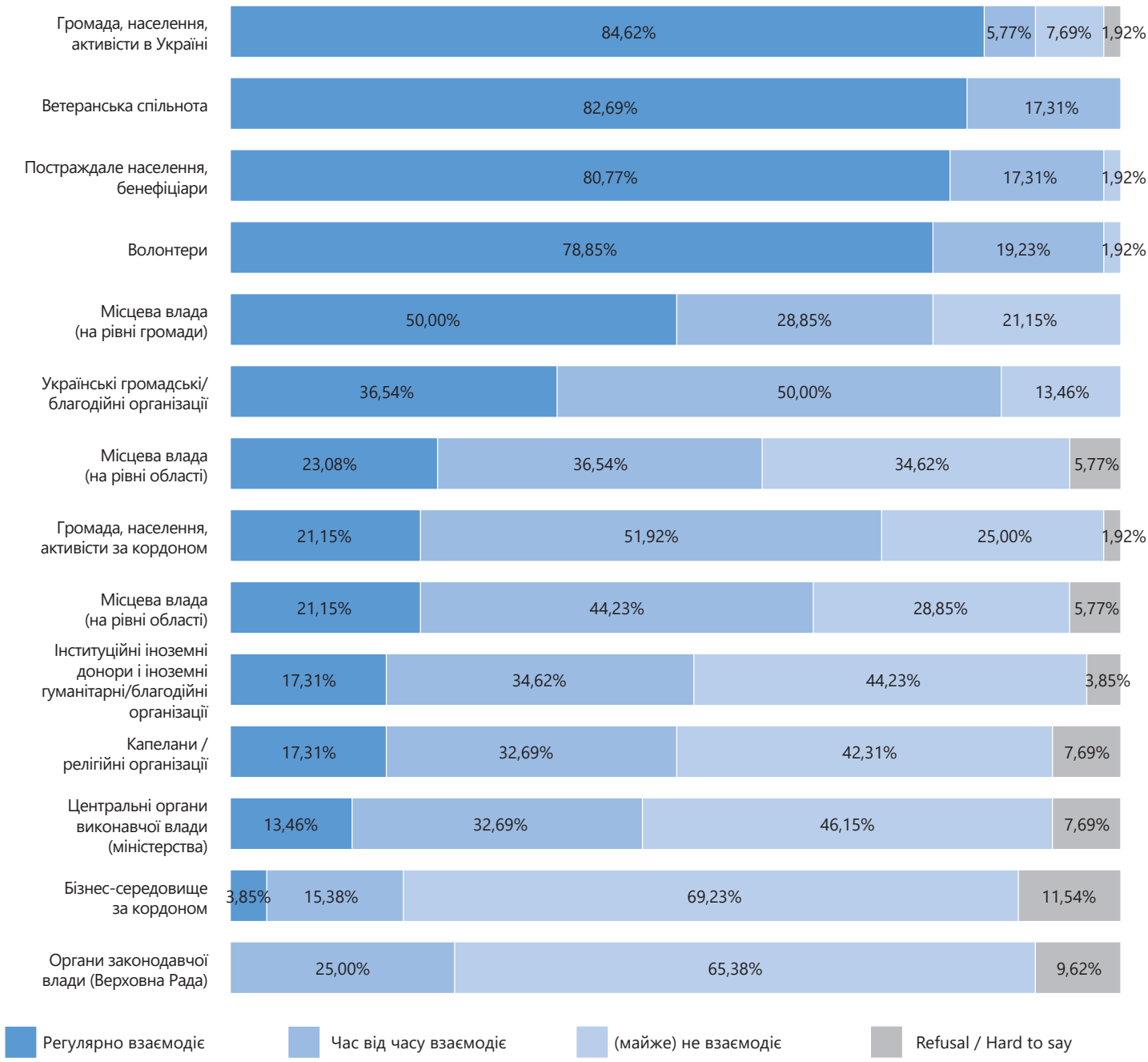
Взаємодія з іншими громадськими організаціями відбувається радше періодично (50%), і тільки 37% — на постійній основі.

Щодо міжнародної співпраці, лише 17% організацій мають регулярні контакти з інституційними донорами або іноземними гуманітарними структурами, а з бізнес-середовищем за кордоном — лише 4%.

Суттєво слабка регулярна взаємодія фіксується з центральними органами влади (14%), органами законодавчої влади (Верховна Рада) — тут жодна організація не вказала регулярну взаємодію. Також майже відсутня співпраця з капеланами та релігійними організаціями — лише 17% респондентів сказали на наявність регулярної взаємодії.

РИС. 24. СЕКТОРИ ВЗАЄМОДІЇ ОГС

Питання: *Якою мірою ваша організація взаємодіє з такими секторами...*



Значна частка ОГС інституалізували свою взаємодію з ОМС на рівні громади (Рис. 25). Так, 42% організацій уже мають підписаний меморандум з громадою щодо підтримки ветеранів. Це вказує на досить поширену практику формалізації співпраці. 23% наразі перебувають у процесі підготовки до підписання. Ще 27% респондентів знають про таку можливість, але поки що не уклали відповідних домовленостей — це може свідчити як про брак ініціативи з боку організацій, так і про труднощі у встановленні партнерств з місцевою владою.

Цікаво, що рівень формалізації співпраці майже не залежить від рівня реальної взаємодії ОГС і ОМС. На-

приклад, серед ОГС, який регулярно взаємодіють з ОМС на рівні громади, про наявність підписаного меморандуму кажуть 46% опитаних, а серед тих, хто майже не взаємодіє — 36%. Таким чином, наявність або відсутність підписаного меморандуму між ОГС і ОМС не може бути індикатором реальної співпраці.

Також зазначимо, що серед опитаних не було жодного респондента, який обрав би відповідь «навіть не знали про таку можливість» щодо підписання меморандуму. Тож принаймні про можливість формалізації співпраці з ОМС обізнані всі учасники опитування.

РИС. 25. МЕМОРАНДУМ З ОТГ

Питання: *Чи є у вашої організації підписаний меморандум з громадою/громадами, де діє ваша організація, в сфері надання підтримки ветеранам?*

Взаємодія з місцевою владою є важливим чинником успішного втілення ветеранської політики, тож вивчення шляхів такої взаємодії є одним з ключових завдань дослідження. Респондентам, які зазначили, що взаємодіють з ОМС, ставили відкрите запитання про шляхи такої взаємодії (без запропонованих варіантів відповідей). Пряма мова учасників опитування була проаналізована, а відповіді згруповано в кластери, результат аналізу наведено на Рис. 26 – окремо для місцевої влади на рівні громади і на рівні області.

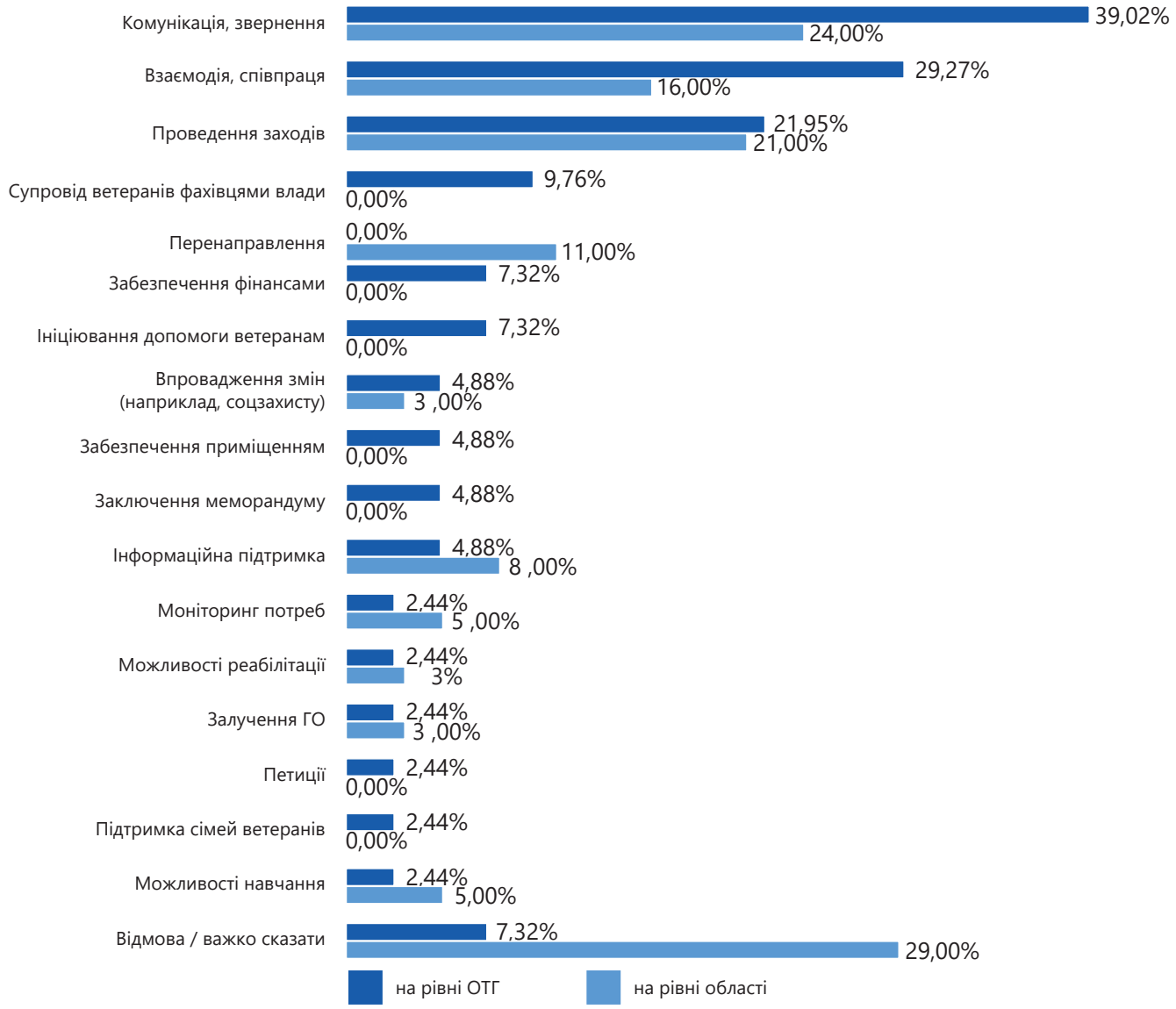
Організації громадянського суспільства частіше взаємодіють із владою на рівні ОТГ, ніж на обласному (хоча загальний рівень взаємодії з ОМС порівняно до інших секторів є низьким). Найбільш поширеними формами співпраці є комунікація та звернення — 39% на рівні ОТГ і 24% на рівні області; співпраця, взаємодія — 29% з громадами, 16% — з обласною владою, спільне проведення заходів — приблизно однаково на обох рівнях: 22% і 21% відповідно.

Рідше зустрічаються структуровані форми взаємодії, такі як: супровід ветеранів фахівцями влади (10% на рівні ОТГ), переадресація запитів/перенаправлення (11% — лише на рівні області), інформаційна підтримка (лише 5% на рівні ОТГ та 8% — на обласному),

Частина організацій вказує, що не може визначити формат взаємодії— 7% на рівні ОТГ і аж 29% на рівні області.

РИС. 26. ШЛЯХИ ВЗАЄМОДІЇ З МІСЦЕВОЮ ВЛАДОЮ

Питання: *Якими є основні шляхи взаємодії щодо допомоги ветеранам з місцевою владою? (відкрите питання, закодовані відповіді)*

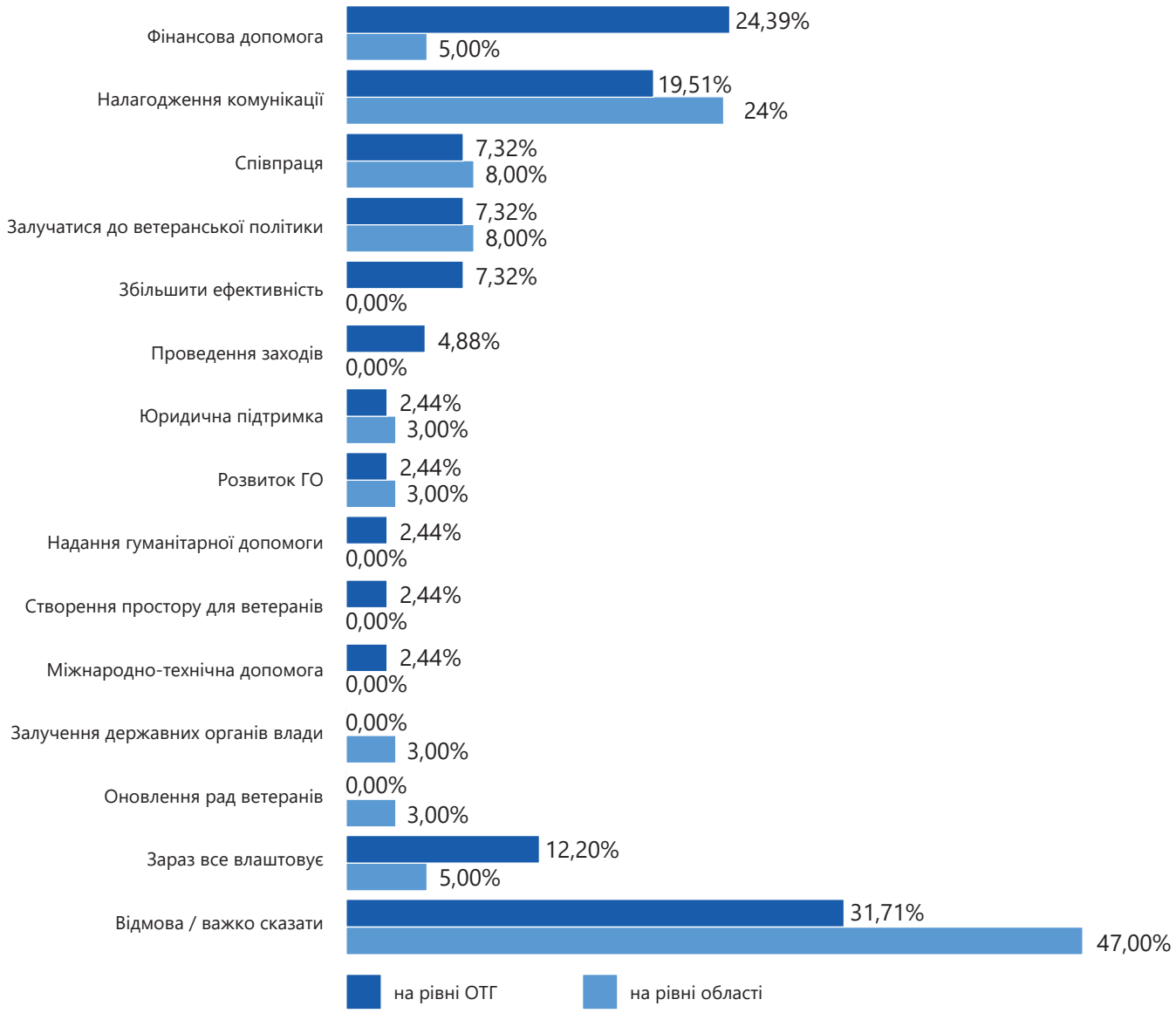


Визначення напрямків покращення взаємодії ОГС і місцевої влади також є одним з ключових задач дослідження. Так само, як і в попередньому питанні, респондентам, які мають досвід взаємодії з ОМС, ставили відкрите запитання про напрямки покращення цієї взаємодії. Результати аналізу і групування відповідей учасників опитування наведено на Рис. 27.

Насамперед, варто відзначити високий відсоток тих, хто не зміг відповісти на питання — 32% на рівні ОТГ і 47% на рівні області. Решта опитаних громадських організацій бачать декілька ключових напрямів покращення співпраці з владою, особливо на рівні ОТГ. Зокрема, фінансова підтримка з боку влади є найбільш популярною відповіддю щодо покращення взаємодії на рівні громад — 24% (цікаво, що як метод покращання взаємодії на обласному рівні її згадують лише 5% організацій). Налагодження комунікації залишається актуальним і на місцевому (20%), і на обласному рівнях (24%). Бажання до більшої співпраці і залучення до формування ветеранської політики висловлюють по 7–8% респондентів. Інші напрями — юридична підтримка, розвиток ГО, створення просторів для ветеранів, гуманітарна допомога, проведення заходів, міжнародна технічна підтримка — згадуються рідше (2–5%).

РИС. 27. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ З МІСЦЕВОЮ ВЛАДОЮ

Питання: *Як можна покращити вашу взаємодію щодо допомоги ветеранам з місцевою владою? (відкрите питання, закодовані відповіді)*



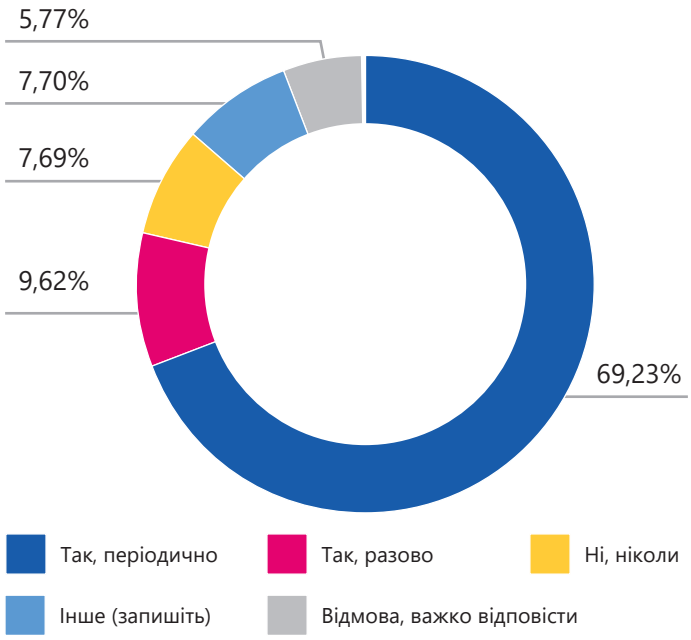
Оцінка потреб ветеранів і їх задоволення

Планування програм підтримки ветеранів має базуватися на об'єктивній оцінці їхніх потреб. Утім, ця практика не є поширеною на 100% (Рис. 28). Позитивним чинником є те, що більшість організацій — приблизно 70% — зазначили, що працюють із ветеранами періодично, маючи сталу практику взаємодії в цій сфері. Негативним чинником є те, що цей показник не дорівнює 100%.

Ще 10% ОГС оцінюють потреби ветеранів разово. Невелика частка ОГС — 8% — не здійснює взагалі жодної діяльності, пов'язаної з оцінкою потреб ветеранів. Стільки ж обрали варіант «інше», вказавши різні формати роботи: хтось лише планує розпочати таку оцінку, інші реагують на звернення або визначають дії за актуальністю потреб (не зазначивши, як саме оцінюється актуальність).

РИС. 28. ПРОВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ

Питання: *Коли розробляються програми допомоги ветеранам чи плануються активності, чи проводить ваша організація оцінку потреб ветеранів в вашій громаді?*

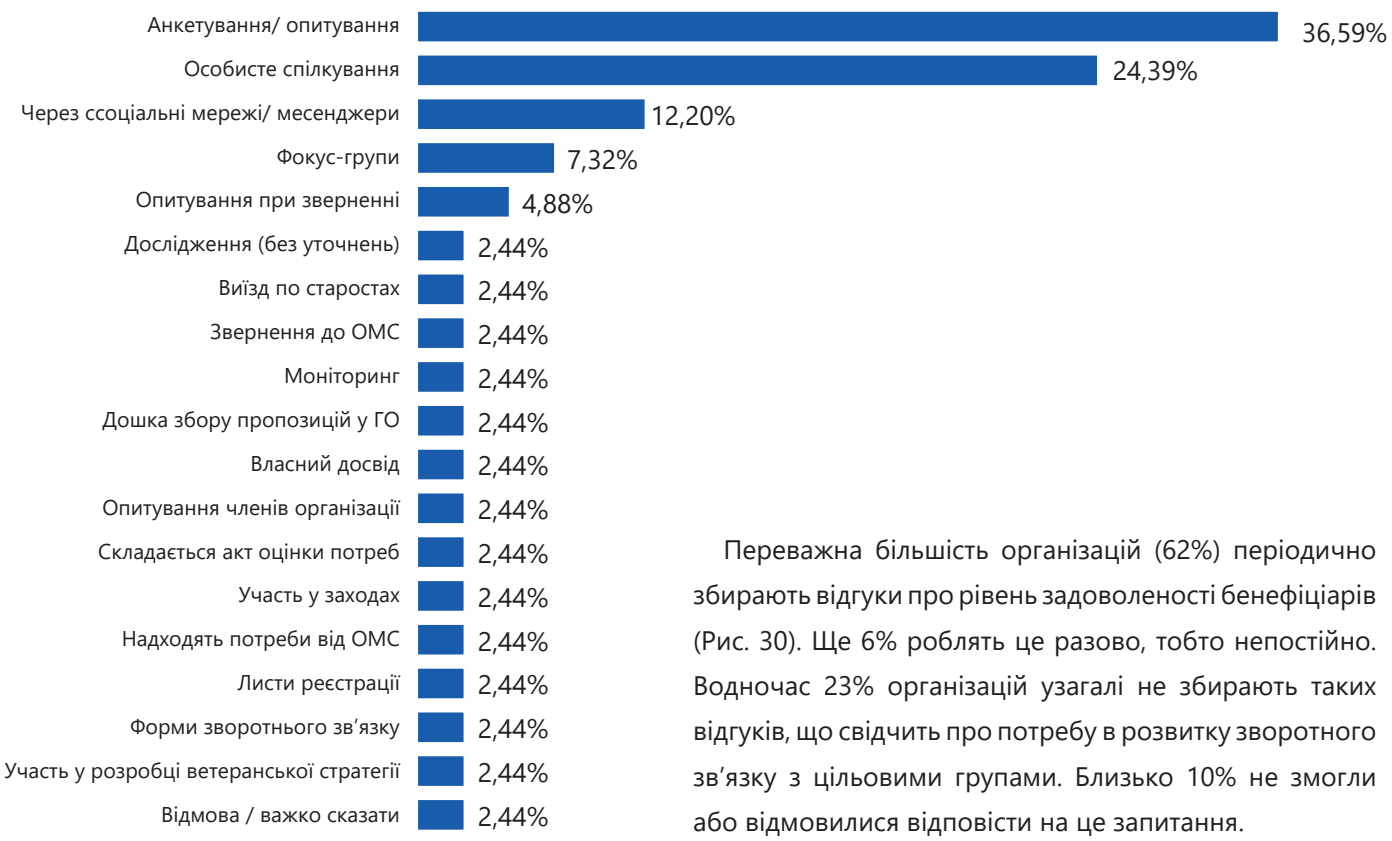


Тим респондентам, які проводять оцінку потреб ветеранів хоча б разово, ми задали питання про методи такої оцінки. Найпоширенішим методом оцінки потреб ветеранів, згідно з результатами, є анкетування та опитування, які використовують 46% організацій (Рис. 29). Другим за частотою є особисте спілкування — ним послуговується близько 37% учасників. Також популярним каналом є соціальні мережі та месенджери (12%), а фокус-групи використовують 7% організацій.

Усі інші методи — такі як звернення до ОМС, моніторинг, власний досвід, збирання зворотного зв'язку, опитування членів організації, листи реєстрації тощо — згадувалися поодиноко, на рівні 2% кожен.

РИС. 29. МЕТОДИ ОЦІНКИ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ.

Питання: *Розкажіть, як саме проводиться оцінка потреб ветеранів? (відкрите питання, закодовані відповіді)*



Переважна більшість організацій (62%) періодично збирають відгуки про рівень задоволеності бенефіціарів (Рис. 30). Ще 6% роблять це разово, тобто непостійно. Водночас 23% організацій узагалі не збирають таких відгуків, що свідчить про потребу в розвитку зворотного зв'язку з цільовими групами. Близько 10% не змогли або відмовилися відповісти на це запитання.

РИС. 30. ЗБІР ВІДГУКІВ ПРО РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ

Питання: *Чи збираєте ви відгуки про рівень задоволеності бенефіціарів?*

Брак оцінки потреб ветеранів при плануванні активностей призводить до того, що ветерани ігнорують події та активності, які для них проводяться (Рис. 31). Зокрема, 37% організацій періодично стикаються з труднощами при залученні ветеранів, проте 36% відповіли, що ніколи не мали таких труднощів, тобто їхня взаємодія з ветеранською спільнотою є стабільною. Ще 23% відзначають, що такі випадки трапляються разово.

Показово, що труднощі із залученням ветеранів на події мають також ті ОГС, які періодично проводять оцінку потреб в своїх громадах, і рівень цих труднощів не відрізняється від загального. Це свідчить про те, що не можна обмежитися формальним проведенням анкетування у громадах, а самі методи збору потреб ветеранів мають удосконалюватися

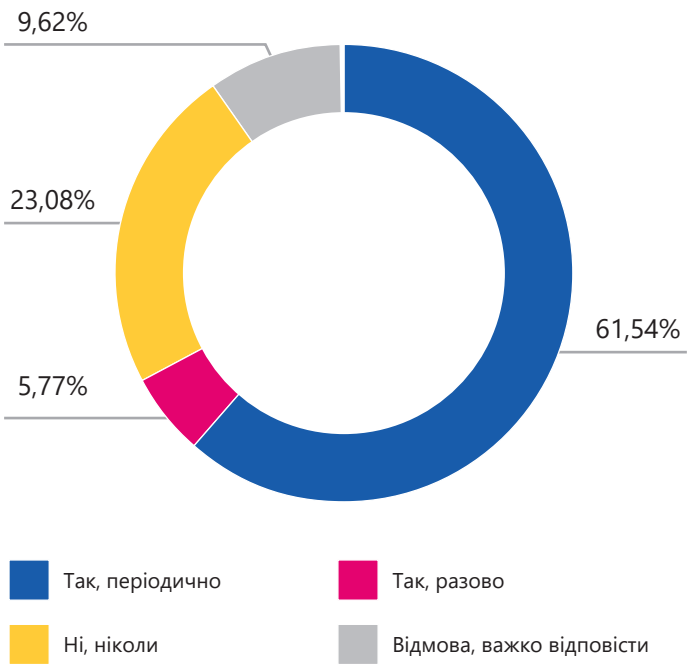


РИС. 31. ТРУДНОЩІ ІЗ ЗАЛУЧЕННЯМ ВЕТЕРАНІВ НА ПОДІЇ

Питання: *Чи бувають випадки, коли вам важко зібрати ветеранів на ваші події, активності?*

Утім, незважаючи на ці труднощі і прикрощі, на думку переважної більшості респондентів, саме локальні ОГС є найефективнішими надавачами послуг ветеранам (Рис. 32). Це можуть бути як локальні громадські організації так і інші ветерани, які представляють ветеранські ОГС — їхню ефективність визнають по 73% опитаних. На третьому місці — місцева влада (60%), яку теж вважають важливою ланкою у наданні підтримки.

Загальнонаціональні ОГС вважають ефективними майже половина респондентів (46%), що вказує на визнання їхнього потенціалу, хоча і з наданням переваги саме локальним ініціативам. Близько 38% вважають ефективними комерційні структури, а приблизно 27% — центральні органи виконавчої влади, що свідчить про меншу довіру або доступність цих гравців. Лише окремі респонденти згадали інші варіанти: фахівців із супроводу чи громадські об'єднання небайдужих — це приблизно по 2%

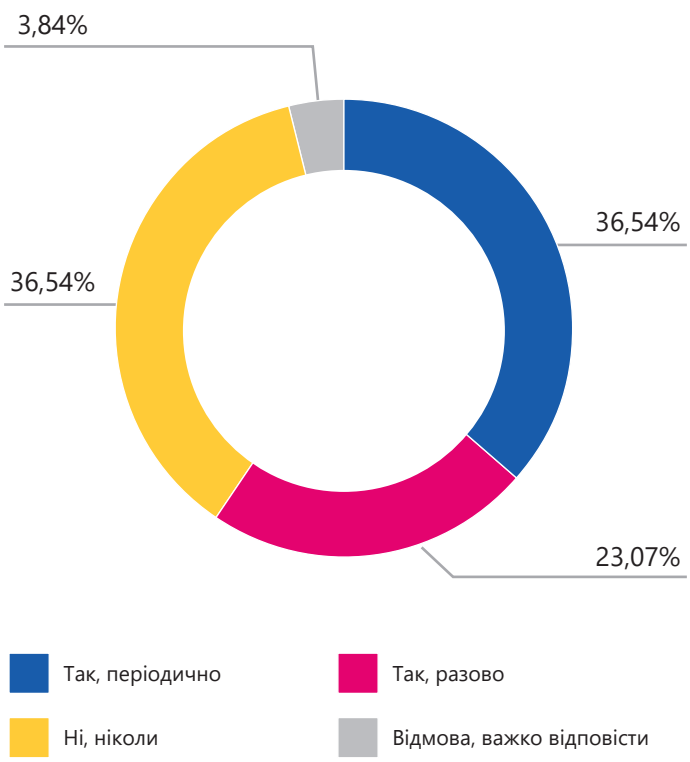
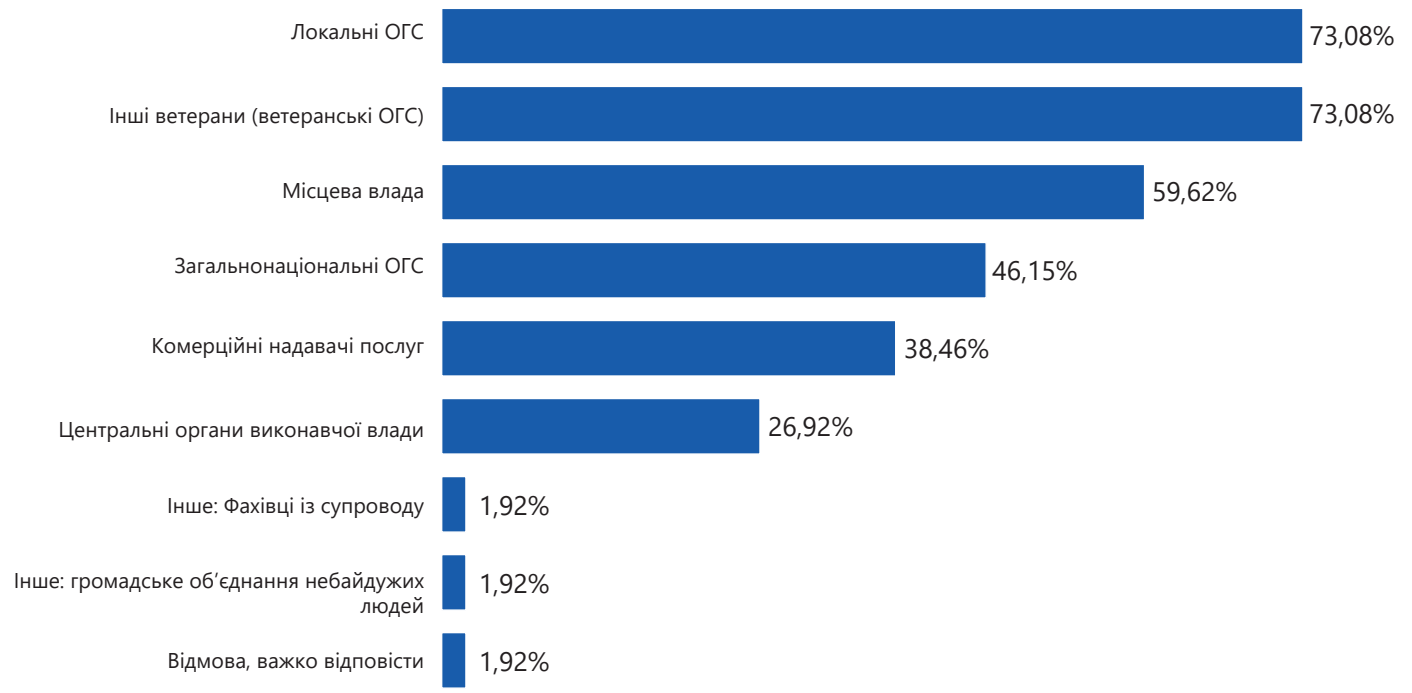


РИС. 32. НАЙБІЛЬШ ЕФЕКТИВНІ НАДАВАЧІ ПОСЛУГ

Питання: *Хто з цих надавачів послуг ветеранам, на ваш погляд, є або був би найбільш ефективним? Можливо кілька варіантів відповіді*



БІЛЬШЕ ПРО ДІЯЛЬНІСТЬ
БФ «ПРАВО НА ЗАХИСТ» ВИ МОЖЕТЕ ДІЗНАТИСЯ НА САЙТІ:
R2P.ORG.UA

SWISS SOLIDARITY

ПРАВО НА ЗАХИСТ
Благодійний фонд

solidar suisse