

УДК 364.65-057.36

Євпак І. І.¹, Новак Т. О.²

¹ студ. гр. СН-213 НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

ЕФЕКТИВНІСТЬ ПЛАТФОРМИ «Е-ВETERAN» ЯК ІНСТРУМЕНТУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВETERANІВ ВІЙНИ

В умовах тривалої військової агресії кількість ветеранів та осіб, що мають право на соціальні пільги, стрімко зростає. Це створює безпрецедентне навантаження на систему соціального захисту. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває цифровізація соціальних послуг, зокрема впровадження веб-платформи «е-Ветеран» як інструменту підвищення прозорості, оперативності та доступності їх надання. Використання таких цифрових рішень сприяє мінімізації впливу людського фактора та зменшенню бюрократичних процедур, які традиційно ускладнювали процес отримання відповідних статусів і пільг. Питання цифровізації соціального сектору та ветеранської політики в Україні висвітлювалися у працях вітчизняних дослідників (О. Коляда, О. Безпалько) та у звітах Міністерства у справах ветеранів. Проте динамічне розширення функціоналу платформи «е-Ветеран» у 2025-2026 роках потребує додаткового аналізу її практичної ефективності.

Веб-платформа «е-Ветеран» є інтегрованою інформаційною системою, що базується на даних Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ). Аналіз її роботи дозволяє виокремити кілька рівнів ефективності:

1. Інформаційно-консультативний рівень. Платформа функціонує як «єдине вікно» знань. Завдяки інтерактивним інструментам користувач отримує доступ до: повної бази пільг та державних гарантій (житлових, медичних, освітніх); карти суб'єктів надання послуг (психологічна допомога, санаторно-курортне лікування); алгоритмів дій для отримання статусів УБД, особи з інвалідністю внаслідок війни тощо.

2. Сервісно-технологічний рівень. Головною перевагою платформи є перехід від інформування до надання безпосередніх послуг. Наприклад, можливість подати заяву на призначення пільг через особистий кабінет з використанням КЕП (кваліфікованого електронного підпису), що значно

скорочує час опрацювання звернень. Також важливою перевагою є інтеграція з реєстрами, система базується на автоматичній верифікації даних. Це виключає необхідність збору паперових довідок з різних відомств, оскільки система самостійно підтягує дані з реєстрів ДРАЦС, ДПС та інших.

3. Соціально-психологічний ефект. Цифровізація через «е-Ветеран» має непрямий, але критично важливий вплив на ментальне здоров'я ветеранів. Відсутність необхідності особистого відвідування установ соціального захисту та очікування в чергах зменшує ризик ретравматизації та конфліктних ситуацій, формуючи довіру до державних інституцій [1; 2].

Незважаючи на успішне впровадження платформи, залишається низка чинників, що обмежують ефективність платформи:

- частина ветеранів старшого віку або ті, хто перебуває у віддалених громадах, мають обмежений доступ до швидкісного інтернету та низький рівень цифрових навичок;

- періодичні розбіжності між відомчими базами даних призводять до відмов у автоматичній верифікації, що потребує втручання фахівців у «ручному» режимі [3].

Платформа «е-Ветеран» є фундаментом сучасної ветеранської політики. Її ефективність проявляється у переході до суб'єктно-орієнтованого підходу, де ветеран отримує послугу швидко та без зайвих посередників. Перспективи розвитку платформи вбачаються у подальшій мобілізації послуг та впровадженні проактивного надання пільг на основі аналізу життєвих ситуацій користувача.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Офіційний веб-портал «е-Ветеран». URL: <https://eveteran.gov.ua> (дата звернення: 03.04.2026).

2. Про Єдиний державний реєстр ветеранів війни : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 р. № 700. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/700-2019-п#Text> (дата звернення: 03.04.2026).

3. Державна політика щодо ветеранів війни : аналітична доповідь. Київ : Національний інститут стратегічних досліджень, 2025. URL: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2025-04/veterani-dopovid_0.pdf (дата звернення: 03.04.2026).