Подвійний перехід: Соціальна адаптація та реінтеграція ветеранів-ВПО в Україні

Аналітичний звіт за результатами якісного дослідження (скорочено)



ЖОВТЕНЬ 2026



РЕЗЮМЕ

(executive summary)

Контекст і мета:

Ветеранська спільнота швидко зростає: за даними Мінветеранів, на травень 2026 року це близько 2 млн осіб, із них близько 160 тис. мають інвалідність унаслідок бойових дій, а після війни разом із родинами ця кількість може сягнути 5-8 млн. Експерти очікують, що пік звернень до ветеранських сервісів ще попереду: значна частина військових, яким нікуди повертатися, досі служить. Ветеран-ВПО проходить два переходи водночас - зі служби до цивільного життя і від втраченого дому до нового місця,- проте їхню взаємодію досліджено мало. Мета дослідження - з'ясувати, які адаптаційні стратегії використовують ветерани, як їх змінює переміщення і що визначає успішність траєкторій адаптації.

Дизайн і вибірка:

Якісне порівняльне дослідження: 37 напівструктурованих наративних інтерв'ю - 20 ветеранів зі статусом ВПО (основна група), 10 ветеранів, які повернулися до попереднього місця проживання (порівняльна група), і 7 експертів. Польовий етап- 28.08-24.09.2026; вибірка цілеспрямована, з елементами снігової кулі, з п'яти макрорегіонів.

Ключові результати:

Стиснений перехідний період. Проблеми обох груп переважно однакові, але ветеран-ВПО розв'язує їх одночасно: оренда з першого дня переводить його з режиму відновлення в режим забезпечення базових потреб.

Житло - вісь усіх інших рішень: від нього залежать робота, возз'єднання родини, лікування й рішення залишитися в громаді. Найбільша прогалина - тимчасове житло на перехідний період.

Перші 3-6 місяців - найвразливіші: виплати й документи ще оформлюються, розрахунок при звільненні затримується, а оренду треба платити одразу. Тому ветерани-ВПО беруть першу роботу, що покриває витрати.

Право і здоров'я доводиться виборювати. Дублювання документів, неузгоджені реєстри й перенаправлення роблять ветерана *«кур'єром»* між установами, а ВЛК/ЕКОПФО, оскарження й витрати на ліки конкурують з орендою.

Інформаційний розрив починається зі звільнення. Норма про інформування вже діє (наказ № 701/205), але респонденти не змогли описати зрозумілого маршруту дій після звільнення в ТЦК та СП. Там, де фахівець проактивний, адаптація проходить легше.

Найсильніші ресурси - люди: родина, побратими, конкретний фахівець. Психологічну допомогу відкладають «після житла, доходу й документів».

Ідентичність і статус. Обидві групи кажуть про себе *«інша людина»*, ветерани-ВПО додатково питають *«де мій дім»*. Ветеранський статус дає пільги, але не прийняття.

Чотири траєкторії серед 20 ветеранів-ВПО: «Закріплення» (5), «Мобілізація мереж» (3), «Виживання в оренді» (10), «Відкладене життя» (2). Їх розрізняє наявність «якоря» на старті - житла, родини з житлом чи роботи з гарантіями.

Висновки: Ветерана-ВПО вирізняє не довідка, а відсутність часу, ресурсів і місця, куди можна повернутися після служби. Більшість потрібних механізмів уже існує; проблема - у розриві між формальним рішенням і фактичним отриманням житла, виплати, лікування чи супроводу. Тому ключове питання для політики - чи є ветерану куди повернутися.

Рекомендації (11 згруповані у п'яти блоках; кожна - за схемою «що показало дослідження - що вже існує - що пропонується»):

- **Перші місяці після звільнення (детальніше ст. 7-8):** компенсація оренди з урахуванням реальних цін, повний розрахунок при звільненні, гуманітарний міст до початку державних виплат.
- **Вхід до системи і права без «доведення» (детальніше ст. 9):** скерування до фахівця за замовчуванням з іменним контактом і дорожньою картою, обмін даними між реєстрами, оцінка супроводу за результатом.
- **Житло (детальніше ст. 10):** облік і пріоритетний доступ до тимчасового житла для тих, кому нікуди повернутися; житлова навігація та усунення *«пасток черги»*.
- **Здоров'я і психосоціальна підтримка (детальніше ст. 11):** супровід на ВЛК/ЕКОПФО, безперервність лікування, *«тепле направлення», формат «рівний рівному»*. –
- **Робота (детальніше ст. 12):** коротке навчання під конкретну вакансію із супроводом, кар'єрне консультування, адаптація робочих місць для ветеранів з інвалідністю.

Обмеження: Результати описують тенденції в цілеспрямованій вибірці, а не частоти в генеральній сукупності; свідчення респондентів не звірялися з адміністративною статистикою державних органів. Порівняльна група невелика (10 осіб). Дослідження фіксує ситуацію на момент польового етапу. Частина змін набула чинності до польового етапу (28 серпня – 24 вересня 2026 року), частина вже після нього.

Методологія: Застосовано якісний дизайн із порівняльною логікою. Відповіді основної й порівняльної груп зіставлялися між собою та з інтерв'ю експертів- фахівців із супроводу, координаторів і керівників ветеранських центрів та організацій. Висновок вважався стійким, якщо його незалежно підтверджували щонайменше шестеро респондентів і двоє експертів. Цитати подано без ідентифікаційних деталей, із зазначенням групи й макрорегіону.

ЩО ПОКАЗАЛИ ІНТЕРВ'Ю:

1. Стиснений перехідний період: чому у ветерана-ВПО немає «паузи»

Головна відмінність - не в окремій проблемі, а в часі. Ветеран, який повертається додому, має кілька місяців, щоб відновитися й без поспіху шукати роботу; ветеран-ВПО з першого місяця шукає житло, платить оренду й заробляє. Експерти називають це *«стисненням перехідного періоду»*: людина формально живе в громаді, але довго лишається *«на межі»*. Змінюється й черговість потреб: ветерани без статусу ВПО після звільнення питають про реабілітацію, навчання й гранти, ветерани-ВПО- про житло, гроші й будь-яку роботу.

> *«Коли людина приїжджає в комфортні умови до сім'ї, своє житло... знайомі, друзі, ну то ж трохи інакше... А тут ти кожен день прокидаєшся зранку і розумієш, що через тиждень тобі потрібно заплатити ці 12 000, щоб... не на вокзалі.»*

(ветеран-ВПО, центральний регіон)

Висновок. Специфіка ветерана-ВПО - не в іншому наборі проблем, а в їхній одночасності й терміновості. Програми, розраховані на поступовий шлях (реабілітація, перекваліфікація, психологічна підтримка), формально доступні, але фактично відкладаються, доки не закрито житло й базовий дохід.

2. Житло: чому все починається і закінчується тут?

Для ветеранів-ВПО житло - не один із бар'єрів, а вісь, навколо якої вибудовуються робота, возз'єднання родини й рішення залишитися. Оренда забирає значну частину доходу, а ризик, що власник попросить виїхати, робить будь-які плани умовними. Державні програми працюють за принципом ***«хто встиг»***: доступ обмежують переліки територій, що не відповідають реальній лінії бойових дій, вимога доказів, яких не отримати з окупованих територій, і черги без горизонту. Там, де житло з'являється, траєкторія змінюється швидко: родини повертаються з-за кордону, а подружжя навіть за мінімального доходу утримує сім'ю.

> ***«Якщо навіть хтось мені дасть ті 20 тисяч, щоб я кудись переїхав, то мені все по новій ставати на квартирний облік... Якщо я поїду, я буду ще рік-два як мінімум без житла.»***

(ветеран-ВПО, східний регіон)

Висновок. Поки житла немає, роботу обирають за критерієм ***«покрити оренду»***, лікування відкладається, родина лишається розділеною. Постійне житло надають повільно й вибірково, а тимчасового на перехідний період практично немає - саме в найвразливіший момент. Тому розширення тимчасового житла (соціальна оренда, гуртожитки, переобладнання будівель, що простоюють) найбільше відповідає зменшенню виявленої прогалини.

3. Робота: перезапуск кар'єри чи «будь-яка робота»

Для ветерана без статусу ВПО робота - питання самореалізації, для ветерана-ВПО - виживання. Перші частіше повертаються до попереднього роботодавця, тоді як підприємства других лишилися в окупації, а здоров'я нерідко закриває доступ до колишньої професії. Економічний тиск змушує брати першу пропозицію: швидке працевлаштування «може виглядати як успішний результат реінтеграції», але підвищує ризик вигорання, а перша цивільна зарплата буває меншою за оренду.

> ***«Ветерани з числа ВПО повністю потребують перезапуску кар'єри, бо вони точно не повернуться на ті заводи, на яких вони працювали, на окупованих територіях.»***

(експертка, ветеранський центр)

Висновок. Ветерани-ВПО шукають роботу без збереженого місця, професійних зв'язків і фінансового запасу, тож частіше погоджуються на невідповідну роботу з нижчим доходом. Найкраще працюють коротке прикладне навчання з гарантією працевлаштування та гранти із супроводом. Найбільша прогалина - робота для ветеранів з інвалідністю, де перешкоди частіше в умовах праці, ніж у навичках.

4. Перші місяці: чому людина «випадає»

Критичний відрізок – 3-6 місяців після звільнення або першого циклу лікування, коли виплати й документи ще не оформлені. Розрив доходу є в обох групах, але у ветерана-ВПО він накладається на оренду й нерідко на заборгованість військової частини- аж до економії на їжі.

> *«Я економлю на харчах, тобто я в тій стадії, що я економлю дуже сильно на продуктах. В цілому я можу не поїсти там по один день, щоб більш-менш зберегти, накопичити грошей, то для мене це норма.»*

(ветеран-ВПО, центральний регіон)

Висновок. Державного механізму, що гарантує базове забезпечення в цей період, немає. Прогалину частково й нерівномірно закривають міжнародні та благодійні організації, бо там *«менше документів і швидше вирішується»*. За оцінкою експертів, двох-трьох місяців оплаченої оренди вистачає, щоб оформити документи й знайти дохід.

5. Права: чому доводиться «доводити своє право»

Ветерани скаржаться не на відсутність прав, а на зусилля, яких потребує їх реалізація: держава мобілізує автоматично, а пільги й компенсації доводиться щоразу доводити. За словом «бюрократія» стоять конкретні механізми - дублювання документів, неузгоджені реєстри, перенаправлення між установами, втрачені документи й відмови, які скасовують лише після скарги чи суду. Ветерану-ВПО ще треба підтверджувати статус ВПО й поєднувати дві системи підтримки, в яких одна може відміняти виплати у іншій: наприклад, пенсію по інвалідності внаслідок війни враховують як дохід і зменшують виплати ВПО.

> *«Просто незрозуміло: якщо я порушив правила дорожнього руху, то мені автоматично приходить штраф. Чому, коли я вже довів свій статус і він вже є безтерміновий, не приходять пільги автоматично?»*

(ветеран-ВПО, центральний регіон)

Висновок. Реалізацію прав покладено на людину, яка щойно повернулася з війни, часто з пораненням. Корінь проблеми- розірвані державні бази, через які *«кур'єром»* між установами стає сам ветеран. Ціна- виснаження й недовіра: частина ветеранів просто відмовляється від своїх прав.

6. Інформація та супровід: хто допомагає зорієнтуватися

Розрив починається в момент звільнення: демобілізований проходить через ТЦК та СП, але не отримує ні контакту фахівця, ні маршруту дій. Головним каналом лишається «сарафанне радіо», а переміщення руйнує саме ті мережі, через які інформація доходить. Інформації не бракує - вона розпорошена між державними ресурсами, соцмережами й організаціями і просто не доходить до людини.

> *«Чим менше в тебе соціальних зв'язків, тим менше інформації в своїй громаді про пільги, про всі ці заходи ти будеш мати - це стовідсотково.»*

(ветеранка-ВПО, західний регіон)

Фахівці із супроводу отримали полярні оцінки. Багато хто до них не звертається - через недовіру, негативний досвід з іншими сервісами чи незнання їхніх функцій; ті, хто звернувся, здебільшого називають допомогу критично потрібною. Проактивний фахівець стає найважливішим ресурсом, а перевантаження, брак повноважень і звітність знецінюють цю роль. По країні працює близько 3 тис. фахівців; в одному з регіонів на 32 тис. учасників бойових дій їх близько 100. Найбільше довіряють іншому ветерану, який пройшов той самий шлях, а ветерани й експерти однаково підтримують єдиний цифровий простір із правами за статусами й автоматичним підтягуванням довідок, доповнений друкованою пам'яткою при звільненні.

Висновок. Інформаційна прогалина для ветеранів-ВПО структурна: вони системно дізнаються про можливості пізніше. Найдієвіші канали - проактивний персональний супровід і досвід інших ветеранів, а найбільший «невикористаний вхід» до системи - момент звільнення в ТЦК та СП.

7. Здоров'я і реабілітація: що стоїть за «відкладеним лікуванням»

Історії про здоров'я виявилися історіями процедур. Рішення ВЛК і ЕКОПФО нерідко розходяться зі станом людини, а формулювання причини інвалідності має фінансові наслідки: інвалідність, записана як побутова, позбавляє виплат, а оскарження потребує допомоги й поїздок до іншого обласного центру. Безкоштовне лікування не знімає витрат на ліки, обстеження й протезування, а гарантована реабілітація лишається дефіцитом.

Висновок. Для ветерана-ВПО кожна поїздка на комісію, упаковка ліків чи оскарження конкурує з орендою, а реабілітація - ще й із заробітком. Тому лікування він відкладає найдовше, часто на невизначений строк.

8. Психологічний стан: де межа самостійної адаптації

Більшість ветеранів обох груп справляються самостійно або з допомогою близьких: із 30 опитаних по професійну допомогу зверталися шестеро. Причини - стигма, недовіра, небажання ***«копирсатися»***, а у ветеранів-ВПО ще й черговість: коли на першому місці оренда і їжа, до психолога ***«справа не доходить»***. Найтривожніше спостереження: для частини ветеранів служба виявляється легшою за цивільне життя. Коли воно не дає житла, доходу й кола, армія стає єдиним ***«зрозумілим і стабільним»*** сценарієм, і у ветеранів-ВПО ця тенденція сильніша.

> ***«Якщо робота не дотична до власної справи або до військового ком'юніті, мій особистий соціальний опитувальник - 95% хлопців на протязі року повертаються служити... Не знаходиш себе тут.»***

(ветеран-ВПО, центральний регіон)

Цифра 95% - оціночне спостереження респондента, а не статистика, але саму тенденцію описували й інші ветерани, і двоє експертів.

Висновок. Самостійна адаптація має межу: зневіра, ізоляція, повернення на службу як втеча з'являються там, де не закрито базові потреби. Найдієвіші - допомога людей зі схожим досвідом, практичні активності й лікування, яке людина обирає сама, а не нав'язані формати.

9. Родина, громада, ідентичність і статус

Родина - головний ресурс адаптації, але переміщення змінює її інакше, ніж служба. Родини ветеранів-ВПО частіше розділені між країнами, містами чи лінією фронту, зникає родинний «тил», а возз'єднання залежить від житла. Входження в нову громаду - полярний досвід: від поваги до військових у школі й лікарні до років без жодного запрошення в гості й відчуття ***«чужого»*** через акцент.

> ***«Я ніколи не стану їм... Торгуєш на базарі, там, іще десь - вони сразу кажуть: а ти не звідсіля. У тебе розговор не той. Хоч я українською спілкуюся...»***
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Найшвидше інтегруються ті, хто стає частиною спільної справи - через дітей, громадську організацію, роботу; ізоляція інтеграцію блокує. Ветеранський статус працює як доступ до пільг, але не як механізм прийняття: чимало респондентів свідомо його не показують, щоб уникнути конфліктів і приниження, а статус ВПО більшість вважає нейтральним. Ветерани порівняльної групи майже одностайно не планують переїжджати, ветерани-ВПО тримають кілька сценаріїв: головний «якір» - власне житло, а вибір регіону визначають безпека, робота й ціна оренди (зокрема, вибір регіону для ветеранів-ВПО у вибірці помітно визначають більший доступ до вільних вакансій і менша ціна оренди).

Висновок. Ідентичність ветерана-ВПО складається з двох незавершених переходів - від військового до цивільного «я» і від втраченого дому до нового місця; другий фактично не починається, поки не закриті житло й робота. Повага до військового і прийняття як ***«свого»*** - різні речі, тому права мають реалізовуватися автоматично, без потреби щоразу ***«пред'являти»*** статус.



ЧОТИРИ ТРАЄКТОРІЇ АДАПТАЦІЇ:

Поєднання ресурсів, стратегій і бар'єрів дає в розповідях 20 ветеранів-ВПО чотири типові траєкторії. Це не жорсткі категорії: людина може переходити з однієї до іншої.

Траєкторія	№	Ознаки
Закріплення	5	Власне житло (за державною програмою, через благодійність чи родину), стабільний дохід або власна справа, родина поруч.
Мобілізація мереж	3	Активна самостійна стратегія, опора на товаришів по службі, гнучкість, досвід попередніх переїздів.
Виживання в оренді	10	Оренда забирає більшу частину доходу, робота нестабільна або її немає, черги без строків, здоров'я обмежує дієздатність.
Відкладене життя	2	Невизначеність, надія повернутися додому чи на службу, рішення «на паузі».

Вирішальною є не освіта чи активність, а наявність хоча б одного «якоря» на старті: освічені й активні респонденти без нього опинялися у ***«виживанні в оренді»***, а поява житла швидко змінювала траєкторію.

Ветерани-ВПО і ветерани без статусу ВПО: що спільного і що відрізняє

Таблиця узагальнює інтерв'ю обох груп і оцінки експертів; вона описує тенденції у вибірці, а не частоти.

Вимір	Ветерани без статусу ВПО	Ветерани зі статусом ВПО
Житло	Власне чи родинне; питання закрите або не термінове	Оренда, гуртожиток, житло знайомих; перша й найгостріша потреба
Перехідний період	Є час на лікування, відпочинок і вибір роботи	***«Стиснений»***: діяти треба з першого місяця
Робота	Повернення до роботодавця чи справи, навчання, перепрофілювання	Перезапуск кар'єри з нуля; мотив - покрити оренду; перша пропозиція, нижчий дохід
Перші 3-6 місяців	Розрив доходу згладжують житло й родина	Розрив накладається на оренду; позичають або економлять на їжі
Документи і сервіси	Дублювання, черги, відмови, суди	Те саме плюс статус ВПО, дві паралельні системи, документи з окупованих територій, вплив пенсії по інвалідності на виплати
Інформація	Старі мережі: родичі, побратими, сусіди; рідше платформи	Мережі зруйновано; інформація доходить пізно або випадково
Здоров'я і психіка	Ті самі наслідки служби й бар'єри ВЛК/ЕКОПФО; витрати частково покриває родина чи робота	Ті самі наслідки, але відновлення й лікування відкладаються; вищий ризик виснаження
Родина і громада	Родина на місці; гостро відчувається байдужість суспільства	Розділені родини, втрата «тилу»; від повного прийняття до відчуття ***«чужого»***
Ідентичність і місце	***«Інша людина»***, але дім на місці; залишаються попри небезпеку	***«Хто я» і «де мій дім»***; тимчасовість, кілька сценаріїв
Опора	Родина, сусіди, старі знайомі, збережений роботодавець	Побратими, фахівці супроводу, благодійні й міжнародні організації, громади в екзилі

Що спільне. Порівняльна група застерігає від переоцінки специфіки ВПО: бюрократичне виснаження, потреба в людині, яка ***«візьме за руку»***, розрив доходу між звільненням і пенсією, складність працевлаштування з інвалідністю й цінність побратимів однакові для обох груп. Це системні проблеми ветеранської політики загалом.

> ***«Якщо цей військовослужбовець, нехай він поламаний, покалічений, він вертається додому... [Ветерани-ВПО] в складній ситуації опиняються, тому що їм необхідно повністю життя з нуля починати, і шукати житло для себе, і шукати місце, де вони хотіли б жити.»***
>
> (ветеран, порівняльна група, центральний регіон)

Межа між групами розмита. Кілька респондентів порівняльної групи мають ознаки переміщення без статусу: їхнє житло знищене чи пошкоджене, і вони купили нове в іншій області. За оцінкою фахівчині комунального центру, ***«фактично переміщених»*** ветеранів без довідки ***«набагато більше»***, і потреби в них ті самі. Тому для політики важливіша не довідка, а відповідь на питання, чи є людині куди повернутися.



РЕКОМЕНДАЦІЇ

Більшість механізмів підтримки ветеранів і ВПО вже існує; дослідження показує конкретні точки, де вони не спрацьовують для ветерана, що проходить два переходи одночасно. Рекомендації - це напрями змін, а не доручення органам: дослідження не оцінює повноважень установ.

А. Перші місяці після звільнення

1. Компенсація оренди як «фінансовий міст»

Що показало дослідження. Компенсація оренди майже не закриває розрив перших місяців: у практиці однієї експертки нею скористалася одна сім'я зі 169, а отримана сума покриває близько чверті середньої оренди в області. Головний бар'єр - вимога офіційного договору, на який власники не погоджуються. Оренда коливається від 5-10 тис. грн (Харківщина) до 20-25 тис. грн і більше (великі міста заходу), тож єдиний ліміт спрацьовує по-різному.

Що вже існує. До 6 656 грн (Київ, Дніпро, Львів, Одеса), 4 992 грн (обласні центри) і 3 328 грн (інші населені пункти) на шість місяців із можливістю продовження ще на пів року; з жовтня 2025 року - і для ветеранів-ВПО без власного житла. Потрібні договір оренди й довідка з Реєстру речових прав.

Що пропонується.

- Доцільно спиратися на наявний механізм і розглянути прив'язку ліміту до медіанної оренди в регіоні з щорічним переглядом.
- Розглянути пріоритетний розгляд заяв і виплату першого місяця для щойно звільнених, яким нікуди повернутися.
- Розглянути альтернативне підтвердження неофіційної оренди із запобіжниками від зловживань: підтвердження фахівцем із супроводу, електронний договір.

2. Розрахунок і одноразові виплати при звільненні

Що показало дослідження. Заборгованість військової частини при звільненні ветерани й експерти одностайно називають поширеною; для ветерана-ВПО вона накладається на оренду. Частина респондентів пропустила строк звернення по одноразову допомогу або не знала про неї.

Що вже існує. Одноразова допомога при звільненні (ст. 15 Закону про соціальний і правовий захист військовослужбовців; для мобілізованих - 4% грошового забезпечення за кожен повний місяць служби, не менше 25%, постанова КМУ № 460). Окремо - допомога в разі інвалідності (постанова № 975): звільнені подають документи до районного ТЦК та СП не пізніше трьох років після рішення МСЕК чи ЕКОПФО, рішення ухвалюють протягом 30 діб.

Що пропонується.

- Оцінити можливість закріпити повний розрахунок як обов'язковий складник процедури звільнення.

- Розглянути єдиний маршрут вирішення спорів про заборгованість з іменним відповідальним замість перенаправлень між частиною, ТЦК та СП і соціальними установами.
- Варто збирати й публікувати агреговані дані про несвоєчасний розрахунок; інформувати про виплати й строки - у складі дорожньої карти (рек. 4, ст. 9).

3. Гуманітарний місток до державної підтримки

Що показало дослідження. Там, де державні механізми ще не запрацювали, прогалину частково закривають гуманітарні організації. Проте більшість донорів не фінансує пряму допомогу військовим, а першу допомогу після звільнення отримують лише ветерани з інвалідністю чи тяжко поранені.

Що вже існує. Допомога короткострокова й точкова (харчові набори, житло на кілька днів) і прив'язана до територій: у новому місті людині можуть відмовити, бо воно ***«не є зоною бойових дій»***.

Що пропонується.

- Розглянути допомогу на оренду на 2-3 місяці за направленням фахівця із супроводу - як міст, що завершується з початком державної компенсації.
- Доцільно узгодити протокол перенаправлення між НУО, фахівцями із супроводу й ЦНАП та обмінюватися агрегованими даними про охоплення.
- Варто позначати подвійний статус «ветеран + ВПО» в базах кейсів (за згодою) - такої статистики зараз немає (пілот 3, ст. 12).
- Розглянути включення звільнених до цільових груп програм і гнучкіші територіальні критерії, щоб переїзд не позбавляв підтримки; забезпечити фізичну доступність приміщень і виїзні формати.

Б. Вхід до системи і права без «доведення»

4. «Автоматичний вхід» у систему підтримки

Що показало дослідження. Звільнений проходить через ТЦК та СП, не отримавши інформації про подальші кроки, - це незалежно описали і фахівці, і ветерани обох груп. Де передача контактів працює, вона тримається на особистих домовленостях. За описом експерта, фахівець веде 30-50 кейсів, а охоплено менш як 10% ветеранів регіону. Найкращі траєкторії пов'язані з проактивним фахівцем, хоча це кореляція: активніші люди частіше звертаються.

Що вже існує. Наказ № 701/205 (чинний з 30.06.2026) зобов'язує ТЦК та СП інформувати звільнених про фахівців із супроводу й ***«у разі необхідності»*** скеровувати до них; служби супроводу Міноборони передають дані про тих, хто звільняється, за їхньою згодою. Концепція Державної служби (жовтень 2026 року) передбачає автоматичне надходження даних про демобілізацію чи висновок ВЛК до CRM «Оскар» і контакт фахівця за 24-48 годин з оцінкою потреби в житлі; строків запуску не оголошено.

Що пропонується.

- Доцільно, щоб інформування в ТЦК та СП включало іменний контакт закріпленого фахівця й дорожню карту (права, документи, програми, виплати й строки, компенсація оренди) у друкованому та цифровому вигляді.
- Розглянути заміну ***«у разі необхідності направляють»*** на скерування за замовчуванням, за згодою ветерана.

- Доцільно, щоб автоматичне повідомлення про звільнення запускало повний цикл: контакт, індивідуальний план, супровід до фактичного отримання послуг; ознака ***«немає житла, куди повернутися»*** має бути тригером пріоритетного маршруту.
- Розглянути одноразове охоплення звільнених за останні 12-24 місяці й публікувати статистику контактів і скерувань.

5. Права без «доведення»

Що показало дослідження. Той самий пакет документів доводиться нести до кожної установи, хоча більшість даних уже є в державних базах. ЦНАП не може виправити помилку в Реєстрі ветеранів, а розбіжність дат стає підставою для відмови; виправлення може відкинути людину в черзі з десятого місця на 610-те. Пенсія по інвалідності внаслідок війни зменшує виплати ВПО, а вимога місцевої реєстрації вибиває ветеранів-ВПО з підтримки.

Що вже існує. «Єдині ветеранські вікна» в ЦНАП надають понад 20 послуг, зокрема заяву на компенсацію оренди й витяги з ЄДРВВ. Закон № 4924-IX (з 22.10.2026) замінює довідки ВПО витягами з Єдиної бази та запроваджує оцінювання потреб; підзаконні акти станом на 21.10.2026 не оприлюднено. Є цифрові сервіси: е-Ветеран, Ветеран PRO, послуги в Дії.

Що пропонується.

- Доцільно передбачити в підзаконних актах автоматичний обмін даними між базою ВПО й ЄДРВВ, а надалі - з Пенсійним фондом, соцзахистом, ТЦК та СП і МВС.
- Оцінити вплив і розглянути виключення пенсії по інвалідності внаслідок війни із сукупного доходу (постанова № 332) та перегляд вимоги місцевої реєстрації.
- Розглянути право ЦНАП виправляти помилки в реєстрі в день звернення.
- Доцільно рухатися до принципу ***«жоден орган не вимагає довідку, яку може отримати сам»*** і до нарахування пільг через реєстри без ***«пред'явлення»*** статусу; навчати працівників установ і перевізників читати військові документи.
- Доцільно ширше інформувати про цифрові сервіси, зберігаючи нецифровий канал.

6. Супровід: навантаження і показники результату

Що показало дослідження. Де фахівець проактивний і доводить справу до результату, він стає головним ресурсом ветерана; де перевантажений і без повноважень, виникає ***«імітація роботи»***. Причини називають самі фахівці: навантаження, паперова звітність, низька зарплата; бюджет часто покриває лише зарплати, а виїзди й екстрена допомога залежать від донорів.

Що вже існує. У громадах працює майже 3 000 фахівців; концепція Державної служби передбачає бальну систему навантаження (нині до 100 осіб на фахівця) та оцінку ефективності за результатом.

Що пропонується.

- Варто використати дані дослідження як аргумент для вагового коефіцієнта складних кейсів ВПО, а пороги навантаження визначати за адміністративними даними; паралельно зменшувати звітність.
- Розглянути оцінку фахівців за кількістю вирішених питань (житло, дохід, виплата, лікування) та відгуком ветерана, а не за кількістю кейсів.

- Варто передбачити окрему статтю на логістику й виїзди, зокрема транспорт для тяжкопоранених, і довші цикли партнерства з бізнесом і донорами.
- Доцільно залучати ветеранів до ролі фахівців і розміщувати фахівців там, де ветеран буває фізично: у ТЦК та СП, госпіталях, ЦНАП, центрах зайнятості.

В. Житло

7. Тимчасове житло: облік, квота, правила виходу

Що показало дослідження. Запити на тимчасове житло експерти назвали тими, де ***«найбільше безсилля»***. В одній із західних областей за три роки створили 150 місць при 100 тис. ВПО. Лікарні часом не виписують людей, бо їм ***«нема куди»*** йти; у гуртожиток для ВПО не поселять дружину без статусу; денні центри дають «лише переночувати». Модульні містечка, гуртожитки громад, церковні ініціативи доводять, що механізм можливий, але охоплення точкове; рішення експерти бачать у довшій соціальній оренді.

Що вже існує. Модульне житло для багатьох із тимчасового стало постійним. Окремі громади купують будинки, де сім'ї ВПО живуть безкоштовно до трьох років із продовженням. Новий закон деталізує статус місць тимчасового проживання.

Що пропонується.

- Розглянути єдиний облік тимчасового фонду громад на карті послуг, щоб фахівець знаходив місце за один запит.
- Розглянути пріоритетну квоту для щойно звільнених без житла в оцінюванні потреб за новим законом і допускати родину незалежно від статусу її членів.
- Розглянути обмежений строк перебування з планом виходу (постійне житло або оренда з компенсацією)- виселення лише після забезпеченого наступного рішення.
- Розглянути пілотне переобладнання будівель, пансіонатів і санаторіїв під доступне тимчасове житло у 2-3 областях із розрахунком вартості місця.

8. Постійне житло: навігація та «пастки черги»

Що показало дослідження. Доступ до програм обмежують переліки територій, що не відповідають лінії фронту, докази, яких не отримати з окупованих територій, і черги на десятки тисяч людей (***«сертифікат дійсний до 30 року»***). Після переїзду людина втрачає місце в черзі, а п'ятирічна заборона продавати житло, придбане за сертифікатом єВідновлення, відштовхує від купівлі там, де людина живе зараз. єОселя в інтерв'ю не згадувалася - це питання для додаткового вивчення.

Що вже існує. З 17.07.2026 єОселя доступна ветеранам: 3% річних перші 10 років, 6% наступні 10, перший внесок 20%. Ветерани-ВПО з ТОТ зі статусом УБД чи інвалідністю внаслідок війни можуть використати як перший внесок ваучер єВідновлення; ваучери фінансують етапами.

Що пропонується.

- Розглянути «житлову навігацію» - розрахунок комбінації ваучера, компенсацій і кредиту для конкретної родини- як стандартну послугу з урахуванням у навантаженні фахівців (рек. 6).
- Варто збирати дані про частку ветеранів-ВПО в єОселі й ваучерних програмах, щоб бачити, чи доходять програми до цієї групи.

- Розглянути збереження місця в черзі при переїзді та виняток із заборони продажу в разі вимушеного переїзду через безпекову ситуацію.
- Доцільно переглянути переліки територій і порядок підтвердження втрати житла з урахуванням реальної лінії фронту.

Г. Здоров'я і психосоціальна підтримка

9. Здоров'я: ВЛК/ЕКОПФО і безперервність лікування

Що показало дослідження. Найбільше складнощів там, де ветеран сам проходить маршрут між ВЛК, встановленням інвалідності й лікуванням. Ветерани описують зниження групи без покращення стану й регулярні підтвердження за обмеженого доступу до планової госпіталізації. На ліки може йти близько 5 тис. грн на місяць; реабілітації бракує, а госпіталізацію ветеранів з інвалідністю обмежують 10 днями. Ветерани просять окремого маршруту, а не ***«пріоритету поза чергою»***.

Що вже існує. З 1 січня 2025 року замість МСЕК працюють ЕКОПФО.

Що пропонується

- Доцільно передбачити супровід фахівця на ВЛК/ЕКОПФО й під час оскарження та прозорі критерії рішень щодо придатності, причинного зв'язку й інвалідності.
- Варто відстежувати частку знижень групи при повторному огляді й частку успішних оскаржень.
- Розглянути безстрокову групу для незворотних станів і гарантований доступ до лікування, потрібного для її підтвердження; оцінити залучення до комісій лікарів із фронтовим досвідом.
- Розглянути ширше покриття ліків, протезування й реабілітації та окремі кабінети чи часові слоти для ветеранів у закладах.
- Розглянути передавання медичної інформації й перенаправлення до фахівців при переїзді, щоб лікування не доводилося вибудовувати заново.

10. Психосоціальна підтримка: з'єднати наявне

Що показало дослідження. У практиці однієї фахівчині психологічною допомогою скористалися п'ятеро з 266 підопічних. Ветерани довіряють людям зі схожим досвідом і лікуванню, яке обирають самі; частина інтерв'ю містить ознаки глибокої зневіри - сигнал для системи. Ті, хто наважився звернутися, оцінюють результат позитивно й самі приводять побратимів: для спільноти цей досвід переконливіший за будь-яку інформаційну кампанію.

Що вже існує. Трирівнева модель; послуги другого й третього рівнів безоплатні завдяки відшкодуванню Мінветеранів, звернутися можна через ЄДРВВ чи Дію; є система МАРТА й реєстр надавачів.

Що пропонується

- Доцільно пропонувати «тепле направлення» (групи взаємопідтримки, практичні активності) замість скринінгу силами фахівця; діагностику - лише за згодою й із маршрутом до клініциста.
- Варто навчати фахівців першої психологічної допомоги й розпізнавання ризиків і мати протокол реагування на кризу.
- Розглянути доступ до психіатричної допомоги за показаннями через лікаря.

- Доцільно залучати ветеранів, які пройшли лікування, як ***«амбасадорів»*** формату «рівний рівному» - добровільно й після базової підготовки.

Д. Робота

11. Навчання і вакансія з наявних елементів

Що показало дослідження. Ветеранам-ВПО реалістичні лише короткі курси, а найкращий результат дає навчання, прив'язане до конкретного роботодавця. Гранти працюють із супроводом, але частина умов нереалістична для ВПО (сім років оренди землі в новій громаді, цілорічний найм у сезонному бізнесі). Ветеранам з інвалідністю бракує техніки для віддаленої роботи, неповного дня й фізичного доступу до робочого місця.

Що вже існує. Роботодавцям компенсують до 100% оплати праці протягом 6 місяців, якщо ветерана взято щонайменше на рік за направленням центру зайнятості; є ваучер на навчання 28 тис. грн і програма «Ветеран.Робота» на 2026-2027 роки.

Що пропонується

- Розглянути єдиний маршрут: ваучер → короткий курс під вакансію → направлення → компенсація роботодавцю → супровід на перших етапах (у поєднанні з тимчасовим житлом- пілот 4).
- Перевірити умови державних грантів (строк оренди землі, цілорічний найм) на відповідність можливостям ВПО й за потреби скоригувати.
- Варто розвивати адаптацію робочих місць і віддалену роботу для ветеранів з інвалідністю та працювати з упередженнями роботодавців.
- Доцільно ширше інформувати про кар'єрне консультування й доповнити його стажуванням і наставництвом.

ПРОПОЗИЦІЇ ПІЛОТУВАННЯ ТА ПЕРЕВІРКИ

Пілоти перевіряють гіпотези, що випливають із дослідження; їх можуть реалізувати громади, неурядові й міжнародні організації та донори.

Пілот	Суть і гіпотеза	Показники
1. Перехідний пакет для тих, кому нікуди повертатися	Оренда на 2-3 місяці (рек. 3), фахівець з першого дня (рек. 4) і тимчасове житло (рек. 7) як одна пропозиція; критерій - відсутність житла, а не довідка. Гіпотеза: скорочує шлях до стабільного доходу.	Строк до стабільного доходу й виплат; утримання житла через 6 місяців; порівняння з групою без пакета
2. Супровід колишніх військовополонених	Четверо ветеранів-ВПО у вибірці пережили полон і описують втрату зв'язків, боротьбу за документи й потребу в довшій реабілітації; самі пропонують персонального супровідника від початку до кінця.	Строк оформлення документів; доступ до реабілітації; оцінка ветеранів
3. Виявлення «фактично переміщених»	Додати до первинної оцінки (за згодою) питання, чи є житло, куди повернутися, і порівняти охоплення з даними за довідкою.	Частка людей без довідки з потребою в підтримці
4. «Навчання + вакансія + тимчасове житло»	Гарантоване житло знімає потребу брати першу пропозицію і дає час на навчання за навичками (рек. 7, 11); консультування - до старту навчання.	Відповідність роботи навичкам; утримання роботи через 6 місяців; співвідношення доходу й оренди
5. Ветерани-ВПО як наставники	Наставник із досвідом подвійного переходу скорочує підопічному шлях до фахівця й прав. Добір за досвідом переміщення, вхід у момент звільнення, підготовка й супервізія; ефект для наставника - кореляція, яку треба перевірити.	Час до першого контакту з фахівцем; оформлення прав; ефект для наставника