

Результати дослідження «Реінтеграція ветеранів» щодо досвіду ветеранів у користуванні пільгами

Про дослідження

Дослідження реінтеграції ветеранів (РВ) охопило вивчення загального досвіду ветеранів, які залишають військову службу, пов'язану з конфліктом, котрий триває з 2014 року. Досвід реінтеграції ветеранів, послуги охорони здоров'я, можливості працевлаштування, добробут та соціально-політичні перспективи були основними темами для дослідження РВ.

У цьому звіті проаналізовано висновки РВ щодо надання пільг для ветеранів, у тому числі їх досвід в оцінці пільг, рівень задоволення різними пільгами, і бажання користуватися електронним реєстром для подання заявок на отримання пільг.¹

Рекомендації

- Розробити єдиний електронний реєстр² для інформування про пільги, доступні для ветеранів. Цей електронний реєстр повинен бути легкодоступним для широкого загалу, і особливо для ветеранів та їх родин. Крім того, він повинен враховувати конкретні обставини кожного ветерана щодо відповідних пільг. Також такий електронний реєстр повинен акцентувати увагу на форми допомоги, якими ветеран ще не скористався. Це би мало скоротити бюрократичні затримки, щоб ветерани могли отримати доступ до

¹ Враховуючи те, що вибірка ветеранів формувалася за принципом «снігової кулі», вона імовірно тісніше зв'язки з громадськими організаціями та іншими ветеранами, ніж із загальною популяцією ветеранів, що може викривляти певні результати дослідження.

² IREX зараз співпрацює з місцевим консультантом для розробки електронного реєстру з допомогою українського розробника програмного забезпечення.

Основні висновки:

- Найзатребуваніші пільги для ветеранів — це знижки на оплату комунальних послуг, медичне обслуговування і пільговий проїзд у громадському транспорті.
- Для більшості ветеранів подача заявки на пільги — це обтяжливий бюрократичний процес, який вимагає оформлення забагато документів.
- Ветерани готові реєструватися в електронному реєстрі Мінветеранів, щоб податись на отримання пільг.

своїх пільг, коли ці пільги необхідні та найбільш для них корисні.

- Створити міжвідомчу робочу групу для подолання невідповідності між наданням пільг та реальними потребами ветеранів. Перехід до людиноцентричного підходу для коригування політики, яка визначає процес надання пільг.

Доступ до пільг: більшість ветеранів отримали щонайменше один вид пільгових послуг

Практично усі ветерани (97%) отримали щонайменше один вид пільгових послуг на підставі проходження служби. Дослідження не виявило відмінностей між ветеранами офіційно зареєстрованими як особа

Програма реінтеграції ветеранів

Аналітичний звіт від 14 липня 2021 р.



з інвалідністю, офіційно незареєстрованими як особа з інвалідністю та ветеранами без інвалідності (див. Таблицю 1).

Таблиця 1: Частка ветеранів, хто отримав пільги за статусом інвалідності

Отримали пільги	
Відсутність інвалідності	97 %
Офіційно зареєстрований як особа з інвалідністю	99 %
Офіційно не зареєстрований як особа з інвалідністю	98 %

Типи пільг: чи відповідають потреби користуванню?

Отримані пільги

Більшість ветеранів отримали право на безкоштовний або пільговий проїзд в громадському транспорті (89%) та знижки на оплату комунальних послуг (81%). Лише близько половини отримали пільгове медичне обслуговування і першочергове надання земельної ділянки. Доступ до решти пільг отримали лише менше третини ветеранів (див. Таблицю 2).

Ветерани загалом задоволені більшістю отриманих пільгових послуг. Серед ветеранів, які отримали усі види послуг з переліку у Додатку 1, щонайменше 80% ветеранів задоволені отриманою допомогою з реабілітації від зловживання алкоголем чи наркотичними речовинами,³ пільгами щодо вступу до університету поза конкурсом, групами підтримки ветеранів, курсами для професійного зростання, і фізіотерапією. У Додатку 1 подано розподіл,

³ База для цього показника менше, ніж 20 респондентів.

Таблиця 2: Десять найчастіше використаних пільг ветеранами

Тип пільги	Частка
Громадський транспорт	89 %
Знижки на оплату комунальних послуг	81 %
Медичне обслуговування	55 %
Першочергове надання земельної ділянки	51 %
Два додаткових тижні відпустки	30 %
Стоматологічні послуги та протезування	29 %
Санаторне лікування	29 %
Юридичне консультування	28 %
Фармацевтичні препарати	27 %
Психологічна підтримка	24 %

Таблиця 3: Десять найзатребуваніших пільг для ветеранів

Тип пільги	Частка
Субсидії на комунальні послуги	45 %
Медичне обслуговування	38 %
Громадський транспорт	34 %
Забезпечення житлом (у т.ч. позика)	22 %
Реабілітація, санаторне лікування, відпочинок	21 %
Надання земельної ділянки	14 %
Фінансова допомога (в т.ч. пенсії)	11 %
Психологічна підтримка	7 %
Працевлаштування	6 %
Освіта	6 %

залежно від рівня задоволеності послугами ветеранів.

Потреби в пільгах

Субсидії на комунальні послуги — це найзатребуваніша пільга (45%), далі йдуть медичне обслуговування (38%) і громадський транспорт (34%). Порівняння трьох найчастіше отриманих пільг (Таблиця 2) з трьома найзатребуванішими пільгами (Таблиця 3) вказує на узгодженість в пріоритезації послуг. Але це також може означати, що ветерани схильні вказувати, що їм потрібні ті послуги, які вони вже отримують.

Допомога із забезпеченням житлом (у тому числі надання позики) опинилася на четвертому місці серед найпотрібніших пільг (22%; див. Таблицю 3). Лише 8% ветеранів отримали пільги на забезпечення житлом. Відсоток ветеранів, які володіють житлом, менший (53%) відносно загального населення (71%). Натомість більше ветеранів мешкають в орендованому житлі (19%), порівняно з загальним населенням (9%).

Ветерани мають перешкоди у доступі до пільг

Майже три чверті (70%) ветеранів вказали, що забагато біганини з документами та бюрократія ставали на заваді у доступі до пільг (див. Таблицю 4). У поєднанні із другою найпоширенішою проблемою, браком інформації про види пільг і способи їх отримання, стає зрозуміло, що бюрократичні процедури створили значні перешкоди.

Систематичні проблеми, такі як недостатня якість послуг і повільні процеси, ускладнюють доступ ветеранів до пільг (Таблиця 3).

Таблиця 4: Труднощі на шляху ветеранів у доступі до пільг

Тип пільги	Частка
Занадто багато біганини з документами та бюрократії	70 %
Брак інформації щодо того, як отримати пільги та які пільги є доступними	46 %
Неякісні послуги	37 %
Повільний процес	36 %
Корупція, кумівство, шахрайство	30 %
Інші люди соромлять, що Ви отримуєте пільги	23 %
Відстань до місця надання послуги	13 %
Інше	3 %
Жодних проблем	3 %

Блок 1: «Тебе включають у пільгову чергу. Після місяця очікувань ти можеш отримати свою послугу МРТ. А якщо потрібно ще якісь процедури, чекай ще місяць. Ось такі [позачергові] пільги», — *Ветеран, з обговорення у фокус-групі.*

Натомість лише 3% ветеранів не мали жодних проблем з доступом до пільг. У Блоці 1 подано приклад невдоволеності ветеранів через цей процес.

Більшість ветеранів користувалися б електронним реєстром

Більшість ветеранів (87%) використовували б електронний реєстр, щоб податись на отримання пільг від Міністерства у справах ветеранів (Мінветеранів; див. Рис. 1). І тільки менше 10% сказали, що не бажають користуватися таким реєстром.

Майже 90% ветеранів користуються Інтернетом щодня, і лише 2% ніколи ним не користуються (див. Рисунок 2).

Висновки для розвитку політики та програми

Результати дослідження щодо користування пільгами і ступінь задоволення ними вказують на потребу дослідити наступні напрямки з точки зору розвитку програми РВ:

Вирішення операційних проблем

Виклики, які постали перед ветеранами у доступі до пільг, вказують на низку операційних проблем, як показано в Таблиці 4. Більшість ветеранів зазначають, що найбільші перешкоди у отриманні пільг — це бюрократичні бар'єри і ускладнені процедури. Близько половини з них називають брак інформації про типи наявних пільг і шляхи їх отримання. Для вирішення цих проблем Мінветеранів повинно розробити комплексний план, який враховує виклики, визначені ветеранами у рамках стратегії для їх реінтеграції. Першим кроком в цьому має стати ретельний перегляд існуючих політик і процесів щодо електронного документообігу. Далі необхідно надавати максимально доступні, спрощені і зрозумілі послуги

Рис. 1: Баження користуватися електронним реєстром для подання заявок на послуги від Мінветеранів.

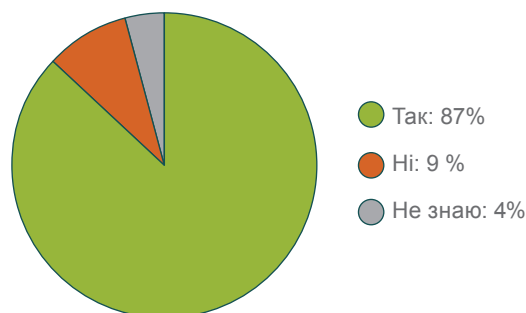


Рис. 2: Частота користування Інтернетом ветеранами



підтримки для ветеранів та інформування онлайн. Наступним кроком буде автоматизація певних процесів.

Крім того, Мінветеранів слід розробити стандарти для місцевої влади, яка відповідає за надання послуг і пільг ветеранам у рамках реформи децентралізації. Це завдання вимагає достатнього фінансування і відповідної інституційної спроможності від Мінветеранів, щоб кардинально змінити свою державну політику та формувати послуги, орієнтовані на людину. Загальнодержавна система обліку, така як електронний реєстр, могла б слугувати основою для того, щоб в подальшому пришвидшити доступ до пільг і послуг. Враховуючи,

Програма реінтеграції ветеранів

Аналітичний звіт від 14 липня 2021 р.



що більшість ветеранів готові користуватися електронним реєстром, щоб податися на отримання пільг, і те, що більшість користуються Інтернетом щодня, говорить про те, що створення електронного реєстру і введення електронного документообігу змогли б закласти базу для створення системи, що покращить доступ до пільг, що надаються державою. Комплексне та узгоджене застосування електронного реєстру з відповідним програмним забезпеченням надасть можливість фіксувати і відслідковувати, хто та якими послугами скористався. Це збільшить прозорість і змінить сприйняття ветеранами корупції і непотизму.

Заповнити прогалину між пропонованими пільгами і реальними потребами ветеранів

Чимало пільг, які зараз включені в українське законодавство, застарілі і втратили свою актуальність для ветеранів (наприклад, встановлення стаціонарного телефону і право доступу до магазинів зі зниженими цінами, яких більше не існує). Тому існуючі практики і закони про надання пільг слід переглянути, а ветеранам потрібно пропонувати послуги, які відповідають їх реальним потребам. До того ж, процедури подання заявки на отримання пільги і доступу до пільг слід спростити, а бюрократичні перешкоди, які затягують процес, слід усунути. Наприклад, попри те, що надання земельної ділянки з державної власності — це одне з наявних прав згідно з чинним

законодавством України, ветерани часто не можуть скористатися цією пільгою. У пакет пільг слід включити інструкції і допомогу для доступу і користування землею для сільсько-господарських чи комерційних цілей. Крім того, потрібна тісніша співпраця і координація між центральними і місцевими органами влади, які займаються наданням пільг ветеранам і членам їх сімей.

Переглянути надання певних пільг, які можуть гальмувати економічну інтеграцію ветеранів

Реформа підтримки ветеранів від Уряду України⁴ має на меті сприяти працевлаштуванню ветеранів на державну службу після повернення з військової служби. Це похвальні заходи, але економічна реінтеграція ветеранів часто ускладнена певними пільгами, які знеохочують роботодавців брати на роботу ветеранів. Наприклад, згідно з законом, ветерани мають право на 14 днів додаткової відпустки, і також їх можуть викликати на обов'язкові військові навчання. Оплата цієї відпустки — це фінансова відповідальність роботодавця, який може через це не захотіти наймати ветеранів. Запровадження економічних стимулів для роботодавців, таких як податкові канікули, могло би стимулювати брати їх на роботу.

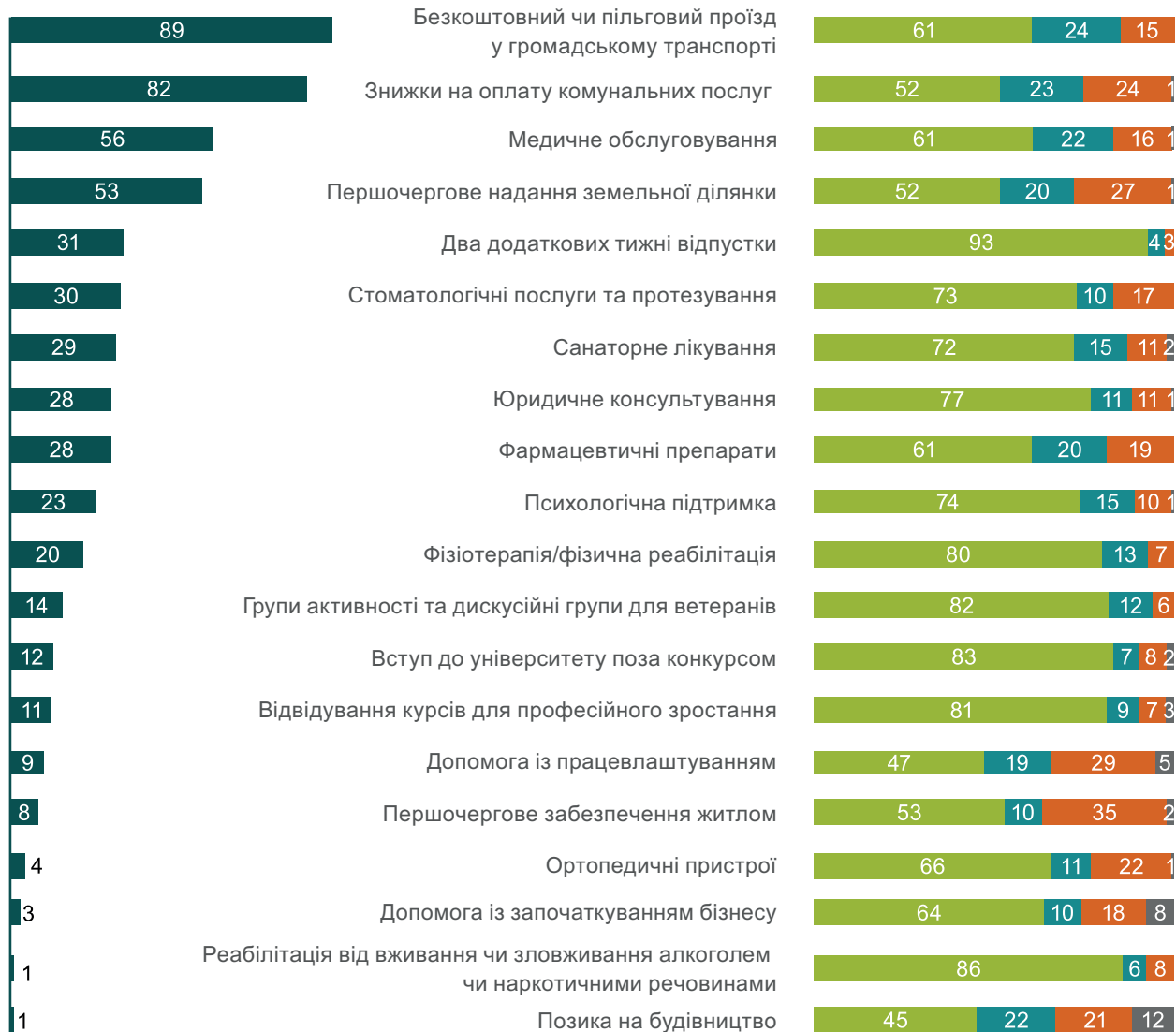
4 Державні об'єкти України, «Реформа підтримки ветеранів», останній доступ 9 червня 2021 р., <https://www.kmu.gov.ua/en/reformi/bezpeka-ta-oborona/veteran-support-reform>.

Програма реінтеграції ветеранів

Аналітичний звіт від 14 липня 2021 р.



Додаток 1: Пільги, що отримали ветерани, та ступінь задоволеності ними



● Отримали ● Задоволений ● Наскільки задоволений, настільки й ні ● Незадоволений ● Немає відповіді

Примітки:

1. Питання з відповіддю так/ні про отримання послуги: «Чи отримали ви таку послугу?» (% від усіх ветеранів, база = 1800)

2. Категорійне питання про задоволеність: «Чи лишилися Ви задоволені цією послугою?» (% від ветеранів, які отримали послугу, база менше 20 для «Реабілітація від вживання чи зловживання алкоголем чи наркотичними речовинами» і «Позика на будівництво»)