Віталій Кім детально розповів, як працюватиме Державна служба супроводу ветеранів й ветеранок

Datum	16.10.2026
Subjekt	Ministerstvo u spravakh veteraniv
Region	Ukrajina
Kategorie	Sociální služby, Politika, Státní správa a samospráva

Міністерство у справах ветеранів України розробило концепцію створення Державної служби супроводу ветеранів. Її мета — координувати отримання необхідних послуг — від звернення до відповідних установ до фактичного розв’язання питання. Замість самостійного пошуку допомоги ветеран й ветеранки зможуть скористатися підтримкою закріпленого фахівця, який супроводжуватиме його на всіх етапах.

Детальніше про це розповів Міністр у справах ветеранів України Віталій Кім в ефірі «Суспільного».

Нині роботу фахівців із супроводу у громадах складно оцінювати через відсутність єдиних стандартів. Нова система має змінити цей підхід.

«Основною метрикою оцінки стане не кількість наданих консультацій чи фактів інформування, а кількість повністю закритих кейсів і фактично отриманих ветераном чи ветеранкою послуг», — наголосив Міністр.

Створювати окрему нову структуру не доведеться. Державна службу супроводу буде сформовано на базі трансформації Державного ветеранського простору. Роботу фахівців координуватимуть за допомогою цифрових інструментів: система фіксуватиме етапи маршруту ветерана, відповідальних за виконання та результати.

«Головне завдання — це якість послуг та забезпечення безперервності маршруту», — пояснив Віталій Кім.

Фахівці не надаватимуть медичних чи соціальних послуг самостійно, а координуватимуть взаємодію ветеранів із відповідальними установами.

Для звернень по допомогу буде запроваджено принцип «єдиного вікна» та єдиний державний контактний номер, за яким можна звернутися в будь-який час.

Портал «Ветеран Pro» і Дія продовжать працювати, а цифрові можливості для отримання послуг буде розширено.

Нині в Україні працюють понад 2860 фахівців із супроводу. Для справедливого розподілу навантаження буде розроблено бальну систему, яка враховуватиме складність випадків. Це має допомогти рівномірно розподіляти роботу, визначити стандарти навантаження та забезпечити належну якість послуг.

Нинішніх фахівців не замінюватимуть: передбачено навчання, узгодження їхніх дій і

запровадження єдиного маршруту супроводу. Звернення до фахівця залишатиметься добровільним, а ветерани й ветеранки зможуть змінити його, якщо будуть незадоволеними роботою.

«Мова йде не про перенавчання, а про узгодження дій, запровадження єдиних стандартів та маршрутизацію процесів», — пояснив Міністр.

Повноцінний перехід на нову модель орієнтовно розрахований на один рік. Активна фаза впровадження триватиме перші сім місяців, а окремі зміни запроваджуватимуть поступово.

«*Ми не чекатимемо завершення всього терміну: як тільки готові окремі стандарти та маршрути, ми одразу вводимо їх у роботу»*, — наголосив Віталій Кім.

Концепцію Державної служби супроводу наразі погоджують із профільними експертами, представниками ветеранської спільноти та дотичними відомствами.

https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/vitaliy-kim-detalno-rozpoviv-yak-pratsuvatime-derzhavna-sluzhba-suprovodu-veteraniv-y-veteranok