**ЗВІТ**
**про результати моніторингу доступності публічних послуг в системі Міноборони для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення**

**І. Організація надання публічної послуги з оформлення статусу учасника бойових дій у системі Міноборони**

Відповідно до Переліку публічних послуг, результати надання яких оформлюються виключно в паперовій формі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 13.01.2023 № 111 “Деякі питання реалізації Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”, *Міноборони є суб’єктом надання публічної послуги, а саме: надання статусу учасника бойових дій.*

Відповідно до рішення Міністра оборони України від 22.10.2025 № 3914/у/3 затверджено Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг, які надаються в системі Міністерства оборони України, з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей (розроблені спільно з Офісом Ради Європи в Україні та громадською організацією “Доступно.UA”).

Ці Методичні рекомендації визначають загальні принципи та підходи до врахування потреб осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей, під час надання публічних послуг в системі Міноборони (надання статусу учасника бойових дій (видача посвідчення учасника бойових дій виключно в паперовій формі) – органами, уповноваженим на вчинення відповідних дій (надання послуг)), а також визначають засади проведення моніторингу доступності таких публічних послуг.

Станом на цей час відповідно до вимог абзацу третього пункту 19 частини першої статті 6 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” військовослужбовці (їх представники) мають право відповідно до Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг” подати заяву (звернення) в паперовій або електронній формі до відповідної комісії з питань надання статусу учасника бойових дій, утвореної в Міноборони *(наразі утворено 21 Комісію)*, засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та/або Єдиного державного реєстру ветеранів війни в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

Також, відповідно до Порядку надання в автоматичному режимі статусу учасника бойових дій у період воєнного стану в районах ведення воєнних (бойових) дій або на тимчасово окупованих територіях, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 10.09.2024 № 1041, статус учасника бойових дій надається уповноваженою особою військової частини в автоматичному режимі особам, зазначеним в абзаці

ДОКУМЕНТ СЕДО
Сертифікат 3F1FC22062171FDF040000002E7B00005AF90300
Підписувач Копаниця Діана Михайлівна
Дійсний з 01.12.2025 0:00:00 по 30.11.2027 23:59:59
Департамент соціального забезпечення Міністерства оборони України
220/13/898-в від 16.10.2026 09:53

першому пункту 19 частини першої статті 6 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, які брали участь у виконанні бойових (службових, спеціальних) завдань у районах ведення воєнних (бойових) дій або на тимчасово окупованих територіях, незалежно від тривалості виконання таких завдань.

Додатково, на сайті Міноборони періодично оновлюються детальні покрокові інструкції варіантів отримання статусу учасника бойових дій, бланки заяв та інші вимоги, які можна переглянути у Довіднику Департаменту соціального забезпечення Міноборони (https://social.mil.gov.ua/).

**ІІ. Результати моніторингу**

У *Головному управлінні соціальної підтримки* розроблено рекомендації щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, а саме як отримати посвідчення учасника бойових дій особі, яка отримала відповідний статус, проте має труднощі при самостійному пересуванні.

З метою отримання посвідчення особі необхідно з заявою звернутися до начальника ТЦК та СП, де вона перебуває на військовому обліку, з проханням організувати та видати їй посвідчення учасника бойових дій за адресою місця проживання (перебування).

Крім того, передбачено вручення посвідчення учасника бойових дій або особисто ветерану війни, або за його дорученням рідним чи іншим особам, за що вони розписуються у відповідних документах.

З метою поширення зазначеної інформації оновлено інформаційне наповнення офіційного вебсайту в підрозділі “Соціальне забезпечення та підтримка військовослужбовців та членів їх сімей” розділу “Учасники бойових дій”.

Проведено моніторинг звернень громадян щодо надання статусу учасника бойових дій свідчить про виконання визначеного завдання, а саме в частині доступності отримання відповідної послуги для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей.

*Кадровий центр Збройних Сил України* забезпечує видачу посвідчення учасника бойових дій для маломобільних груп населення з урахуванням обмежень правового режиму воєнного стану з додержанням усіх умов публічності та доступності. Проблемні питання та скарги відсутні.

Посвідчення учасника бойових дій видаються військовослужбовцям *Державної спеціальної служби транспорту*, які проходять військову службу в Держспецтрансслужбі (окрім іноземців та осіб без громадянства) структурним підрозділом соціальної підтримки персоналу Адміністрації Держспецтрансслужби.

Посвідчення учасника бойових дій вручаються особисто учасникам бойових дій або за їхнім дорученням рідним чи іншим особам, за що вони розписуються у відповідних документах.

У Держспецтрансслужбі не виявлено труднощів, скарг та проблемних питань щодо доступності до публічної послуги з організації видачі паперового

посвідчення учасника бойових дій для маломобільних груп населення, осіб із різним рівнем комунікаційних можливостей та осіб із різними видами порушень. Видача посвідчень учасників бойових дій у паперовій формі особам з інвалідністю здійснюється службами супроводу військових частин за місцем проходження ними лікування (реабілітації) або проживання.

В *обласних та Київському міському територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки* та в підпорядкованих *районних територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки* (далі – ТЦК та СП) створено та забезпечено необхідні умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей до приміщень, у яких здійснюється прийом громадян та надаються відповідні публічні послуги.

Працівниками ТЦК та СП у разі звернення зазначених категорій громадян забезпечується індивідуальний підхід, необхідне сприяння та супровід під час отримання відповідної публічної послуги з урахуванням індивідуальних потреб відвідувача.

Забезпечено дотримання рекомендацій під час спілкування з маломобільними групами населення, а саме особам з порушенням зору, слуху, мовлення, розумовими або інтелектуальними психічними (ментальними) порушеннями, опорно-рухового апарату тощо.

Посадові особи ТЦК та СП, які відповідають за роботу по наданню статусу учасника бойових дій, мають обізнаність щодо засад безбар'єрності та інклюзивності, а також пройшли курси (відеоуроки) на платформі "Дія. Освіта", зокрема: "Держава без бар'єрів", "Безбар'єрна грамотність", "Цифрові технології для людей з інвалідністю", "Процес надання фізичного супроводу особам із порушенням зору", та отримали відповідні сертифікати за їх проходження.

Система надання статусу учасника бойових дій у *Військово-Морських Силах Збройних Сил України* функціонує як в автоматичному режимі через електронний реєстр, так і за розглядом відповідних комісій у загальній системі Збройних Сил України.

Паперові посвідчення учасника бойових дій у *Повітряних Силах Збройних Сил України* видаються управлінням персоналу штабу Командування Повітряних Сил Збройних Сил України, підпорядкованими військовими частинами, військовослужбовцям військових частин та установ Повітряних Сил Збройних Сил України у відповідності до пункту 6 Інструкції про порядок видачі в Міністерстві оборони України посвідчень учасника бойових дій, нагрудних знаків "Ветеран війни – учасник бойових дій" та листів талонів на право одержання ветеранами війни проїзних квитків з 50-відсотковою знижкою їх вартості, затвердженої наказом Міністерства оборони України від 10.11.2022 № 369 (зі змінами) (посвідчення, нагрудні знаки та листи талонів вручаються особисто учасникам бойових дій або за їхнім дорученням рідним чи іншим особам, за що вони розписуються у відповідних документах).

Труднощів, скарг та проблемних питань доступності до публічної послуги організації видачі паперового посвідчення учасника бойових дій для маломобільних груп населення, осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей та осіб з різними порушеннями немає.

Паперові посвідчення учасника бойових дій у *Командуванні Десантно-штурмових військ Збройних Сил України* видаються управлінням персоналу штабу Командування Десантно-штурмових військ Збройних Сил України, підпорядкованими військовими частинами, військовослужбовцям Десантно-штурмових військ Збройних Сил України у відповідності до пункту 6 Інструкції про порядок видачі в Міністерстві оборони України посвідчень учасника бойових дій, нагрудних знаків "Ветеран війни – учасник бойових дій" та листів талонів на право одержання ветеранами війни проїзних квитків з 50-відсотковою знижкою їх вартості, затвердженої наказом Міністерства оборони України від 10.11.2022 № 369 (зі змінами).

Проблемних питань щодо доступності до публічної послуги з організації видачі паперового посвідчення учасника бойових дій для маломобільних груп населення та осіб із різним рівнем комунікаційних можливостей не виявлено.

Паперові посвідчення учасника бойових дій у *Силах територіальної оборони Збройних Сил України* видаються військовослужбовцям Збройних Сил України (окрім іноземців та осіб без громадянства) військовослужбовцям, які проходять військову службу у відповідних військових частинах та частинах їм підпорядкованим (за належністю) у відповідності до Інструкції про порядок видачі в Міністерстві оборони України посвідчень учасника бойових дій, нагрудних знаків "Ветеран війни – учасник бойових дій" та листів талонів на право одержання ветеранами війни проїзних квитків з 50-відсотковою знижкою їх вартості, затвердженої наказом Міністерства оборони України від 10.11.2022 № 369 (зі змінами), структурними підрозділами служб персоналу відповідних військових частин.

Посвідчення учасника бойових дій вручаються особисто учасникам бойових дій або за їхнім дорученням рідним чи іншим особам, за що вони розписуються у відповідних документах.

Видача посвідчень учасників бойових дій у паперовій формі військовослужбовцям, які перебувають у лікувальних закладах, з інвалідністю, маломобільним та тим, що мають обмежені комунікаційні можливості, здійснюється службами супроводу військових частин за місцем проходження ними лікування (реабілітації) або проживання.

Проблемні питання щодо доступності до публічної послуги з організації видачі паперового посвідчення учасника бойових дій для маломобільних груп населення та осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей у Командуванні Сил територіальної оборони Збройних Сил України відсутні.

*У Командуванні Сил спеціальних операцій* та в підпорядкованих військових частинах проведено моніторинг стану доступності публічної послуги (надання

статусу учасника бойових дій) для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей:

надання статусу учасника бойових дій у підпорядкованих військових частинах надається уповноваженими особами військових частин засобами Єдиного реєстру ветеранів війни;

оформлення посвідчень учасників бойових дій у паперовій формі здійснюється підрозділом з визначення осіб учасниками бойових дій управління персоналу штабу військової частини;

видача посвідчень учасників бойових дій у паперовій формі, особам з інвалідністю проводиться службами супроводу військових частин в урочистій формі з врученням нагрудного знаку “Ветеран війни” за місцем проходження лікування (реабілітації) або проживання.

**ІІІ. Висновки та рекомендації**

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що в системі Міноборони забезпечено належний рівень доступності до публічної послуги з надання статусу учасника бойових дій (УБД) та видачі паперових посвідчень. Налагоджено ефективний механізм вручення документів маломобільним групам населення та військовослужбовцям, які проходять лікування або реабілітацію, через служби супроводу військових частин. Системних скарг чи труднощів у доступі до послуги з боку зазначених категорій осіб не виявлено.

З метою підтримки та подальшого вдосконалення доступності публічних послуг в системі Міноборони для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення пропонується:

1. Продовжувати регулярний моніторинг: здійснювати системний контроль за якістю надання послуг та станом фізичної й інформаційної доступності в усіх органах та підрозділах Міноборони, уповноважених на оформлення статусу УБД.

2. Забезпечити архітектурну доступність: продовжити роботу з приведення будівель та приміщень, у яких здійснюється прийом громадян (зокрема ТЦК та СП), у повну відповідність до вимог ДБН В.2.2-40:2018 “Інклюзивність будівель і споруд”.

3. Проводити регулярні освітні заходи: продовжити практику проходження уповноваженими посадовими особами системи Міноборони навчальних курсів (зокрема на платформі “Дія. Освіта”) щодо принципів безбар’єрності, інклюзивного спілкування та супроводу осіб з інвалідністю.

4. Розвивати інформаційну безбар’єрність: забезпечити подальше оновлення довідкових матеріалів на ресурсах Міноборони з урахуванням потреб осіб із різним рівнем комунікаційних можливостей (використання зрозумілих покрокових інструкцій, альтернативних форматів подачі інформації тощо).

Начальник управління гуманітарного забезпечення
Департаменту соціального забезпечення
Міністерства оборони України
підполковник Діана КОПАНИЦЯ