

Глушкова Дар'я Валентинівна,
*доктор філософії, доцент кафедри правоохоронної діяльності
навчально-наукового інституту №5 Харківського національного
університету внутрішніх справ, м. Харків, Україна*

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОВЕРНЕННЯ ВETERANІВ ДО ЦИВІЛЬНОГО ЖИТТЯ. ЦИФРОВІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОБЛЕМИ ДОСТУПНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕДУР

Тривала збройна агресія проти України істотно змінила не лише безпекове середовище держави, а й характер завдань, які постають перед системою публічного адміністрування. Одним із таких завдань є створення дієвого механізму повернення військовослужбовців до цивільного життя. Причому зі збільшенням кількості осіб, які набувають статусу ветерана, це питання поступово виходить за межі традиційної соціальної політики. Фактично йдеться про окремий напрям діяльності публічної адміністрації, у межах якого виникає значна кількість адміністративних правовідносин між ветераном, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, центрами надання адміністративних послуг та іншими суб'єктами, наділеними публічними повноваженнями.

Повертаючись до цивільного життя, ветеран стикається не з однією адміністративною процедурою. Виникає необхідність підтвердження відповідного статусу, реалізації права на соціальні гарантії, отримання реабілітаційних послуг, вирішення питань працевлаштування, професійної адаптації, освіти, житлового забезпечення, започаткування власної справи тощо. Кожен із цих напрямів має власне нормативне регулювання, компетентних суб'єктів, процедури та інформаційні ресурси. Внаслідок цього навіть за наявності гарантованого державою права його практична реалізація може виявитися складною.

Саме ця обставина має принципове значення для адміністративно-правового дослідження ветеранської політики. Недостатньо законодавчо

передбачити певну пільгу, виплату або послугу. Не менш важливим є те, наскільки реальною та доступною є процедура реалізації відповідного права. Інакше виникає ситуація, за якої право формально існує, однак для його реалізації особа повинна подолати надмірну кількість організаційних та бюрократичних перешкод.

У цьому контексті особливого значення набуває цифровізація державних послуг. Її потенціал полягає не стільки у переведенні паперової заяви в електронну форму, скільки у можливості принципово змінити логіку взаємодії ветерана з публічною адміністрацією. Водночас така трансформація породжує низку питань, які адміністративне право лише починає належним чином осмислювати: правові наслідки помилок державних реєстрів, межі автоматизації адміністративних процедур, можливість перегляду автоматизованого рішення посадовою особою, захист персональних даних, забезпечення альтернативних способів отримання послуг для осіб, які не можуть користуватися цифровими сервісами.

Проблема реінтеграції ветеранів має комплексний характер, тому її було б помилково зводити виключно до питань соціального захисту. В адміністративно-правовому вимірі йдеться насамперед про характер взаємодії людини з державою після завершення військової служби [1].

Чинна система публічного адміністрування історично побудована переважно за відомчим принципом. Кожен орган виконує визначене коло функцій, веде відповідні інформаційні ресурси та надає встановлені законом послуги. Такий підхід є зрозумілим з погляду організації державного апарату, однак для громадянина він далеко не завжди зручний.

Ветеран фактично змушений самотійно з'ясовувати, до якого органу звертатися, які документи необхідно подати, які відомості вже перебувають у розпорядженні держави, а які потрібно підтвердити додатково. Особливо проблематичною є ситуація, коли реалізація одного права залежить від відомостей, що знаходяться у декількох державних інформаційних системах.

Видається, що подальший розвиток адміністративних процедур у цій сфері має відбуватися з поступовою відмовою від такої моделі.

З позиції громадянина не має принципового значення, який саме орган є розпорядником певного реєстру або який структурний підрозділ відповідає за конкретний етап процедури. Для особи має значення кінцевий результат – можливість реалізувати гарантоване законом право. Саме тому більш перспективною видається побудова державних послуг не навколо компетенції окремого органу, а навколо життєвої ситуації особи. Завершення військової служби є саме такою життєвою ситуацією. Воно може породжувати комплекс юридично значущих наслідків і необхідність взаємодії з різними суб'єктами публічної адміністрації. Відповідно, адміністративна система повинна бути спроможною супроводжувати особу протягом цього процесу, а не вимагати від неї щоразу розпочинати нову процедуру [2].

У цьому аспекті заслуговує на увагу можливість запровадження своєрідного єдиного адміністративного маршруту ветерана. Його зміст доцільно розуміти не як створення ще одного державного органу або інформаційної системи, а як організаційно-правову модель взаємодії вже існуючих суб'єктів. Після набуття відповідного статусу особі могли б пропонуватися доступні саме їй державні послуги та програми: реабілітація, професійне навчання, працевлаштування, освітні можливості, підтримка підприємницької діяльності, житлові програми та інші види державної підтримки. У такому випадку змінюється сама логіка адміністративних відносин: не громадянин повинен шукати необхідну державну послугу, а публічна адміністрація, володіючи відповідною інформацією, повинна створювати умови для своєчасної реалізації права.

Окремої уваги потребує питання повторного витребування документів та відомостей. Якщо інформація про юридично значущу обставину вже міститься в офіційному державному інформаційному ресурсі, вимога надати паперове підтвердження тієї самої обставини потребує належного обґрунтування. В іншому разі фактично відбувається перенесення недоліків

міжвідомчої взаємодії держави на громадянина. Це дозволяє сформулювати важливий для ветеранських адміністративних процедур підхід: особа не повинна виконувати функцію інформаційного посередника між державними органами. Якщо один орган державної влади володіє необхідними відомостями, інший орган, за наявності законних підстав та з дотриманням вимог щодо захисту інформації, повинен отримувати їх шляхом належної міжвідомчої взаємодії. Практичне значення цього положення є суттєвим. Скорочення кількості документів означає не просто зручність. Воно скорочує кількість контактів особи з адміністративним апаратом, зменшує строки процедур та ймовірність помилки, а отже, безпосередньо впливає на фактичну доступність гарантованого державою права [3].

Разом із тим було б неправильно розглядати цифровізацію як універсальне вирішення всіх проблем адміністративного обслуговування ветеранів. Надмірне захоплення електронною формою здатне породити протилежний результат. Якщо певну послугу можна фактично отримати лише через мобільний застосунок або електронний кабінет, цифровий сервіс із засобу спрощення процедури перетворюється на умову реалізації права. Такий підхід є дискусійним.

Електронна форма має бути найбільш швидким та зручним способом отримання послуги, проте не єдиним. Публічна адміністрація повинна враховувати різний рівень цифрових навичок громадян, технічну доступність сервісів та інші обставини. Особливо це стосується ветеранів, для яких адміністративна процедура має бути організована таким чином, щоб держава максимально зменшувала необхідність виконання особою формальних дій. Отже, оптимальною видається модель, за якої діє принцип цифрового пріоритету без цифрового примусу.

Однією з найменш очевидних, але важливих проблем цифровізації є юридичне значення помилки державної інформаційної системи. Уявімо ситуацію: особа відповідно до закону має право на певну послугу, однак електронна система не підтверджує необхідні відомості. Причиною може бути

технічна помилка, несвоєчасне внесення даних, некоректний інформаційний обмін або розбіжність між реєстрами. З формальної точки зору електронна процедура не може бути завершена. Проте матеріально – правова підстава для реалізації права нікуди не зникає. Саме тут виникає питання, яке потребує більш чіткого адміністративно – правового вирішення: чи може недосконалість інформаційної системи держави створювати негативні юридичні наслідки для особи. Вважаю, що загальним правилом має бути протилежний підхід. Ризик неналежного функціонування державного реєстру не повинен перекладатися на громадянина.

Таким чином, сучасну модель адміністративно – правового забезпечення повернення ветеранів до цивільного життя доцільно будувати навколо простої, але принципової ідеї: ветеран має взаємодіяти з державою як з єдиною системою, а не як із сукупністю не пов’язаних між собою установ. Саме такий підхід здатний надати цифровізації реального людиноцентричного змісту та перетворити її із формального показника модернізації на дієвий інструмент реалізації прав людини.

Список використаних джерел:

1. Програма реінтеграції ветеранів IREX : офіційний вебсайт. IREX в Україні. URL: <https://veteran-reintegration.in.ua> (дата звернення 15.08.2026)
2. Соціальний захист і фінансова підтримка. Ветеран PRO : державні послуги для ветеранів та ветеранок : офіційний вебпортал. URL: https://veteranpro.gov.ua/thematic-block/socialnyy_zakhyst_i_finansova_pidtrymka (дата звернення 16.08.2026)
3. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука ; Центр політико-правових реформ, Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2013. 392 с. URL: https://lova.gov.ua/sites/default/files/komentar_web-hl.pdf (дата звернення 17.08.2026)