

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА

ВОСЬМЕ СКЛИКАННЯ

ПРОТОКОЛ № 13

засідання постійної комісії з питань реалізації національної стратегії ветеранської політики

Дата проведення: 05 жовтня 2026.

Час проведення: 15:00 год.

Місце проведення: Будинок рад, каб. 203.

Присутні члени комісії: Олександр РОЗІЗНАНИЙ, Ілля ЛОГІН, Володимир ПОВОРОЗНИК, Андрій КОЗЮРА.

Відсутні: Богдан ПОПАДЮК, Сергій ЯКОВЛЕВ, Оксана БОЧКАРЬОВА.

Головував на засіданні: Олександр РОЗІЗНАНИЙ.

У роботі комісії взяли участь:

1.	Оксана КАДЕНКО	-	депутатка обласної ради
2.	Світлана НЕПОКРИТОВА	-	заступник начальника Управління інфраструктури Хмельницької ОВА – начальник відділу автомобільних пасажирських перевезень.
3.	Інна ПІКАЛО	-	начальник управління ветеранської політики обласної військової адміністрації
4.	Сергій КОПАНЧУК	-	ГО «Легіон нескорених»
5.	Іван БУРДИМ	-	ГО «Віра і дія», м. Ізяслав
6.	Марія НАУМОВА	-	ГО «Єдність нескорених»
	Наталія КОВБА	-	ГО «Єдність нескорених»
7.	Валерій МИХАЙЛЮК	-	ветеран
8.	Тетяна ГУРАНЬСКА	-	Директор Хмельницького районного КЗ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО»
9.	Єременко К. В.	-	ветеран
10.	Купчик Л. В.	-	ветеран
11.	Хомутко О.В.	-	ветеран

Присутні вшанували хвилиною мовчання пам'ять про захисників України, які віддали своє життя задля волі, незалежності і територіальної цілісності України.

Члени постійної комісії ухвалили порядок денний в цілому.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Про розгляд звернення КЗ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО» Меджибізької селищної ради Хмельницького району Хмельницької області – щодо колективного звернення учасників бойових дій Зіньківської територіальної громади.
2. Про стан впровадження та застосування CRM-системи «ОСКАР» у роботі фахівців із супроводу ветеранів.
3. Про стан доступності для ветеранів пільг щодо звільнення від оплати за стоянку транспортних засобів у місцях, визначених для платного паркування, у місті Хмельницькому та напрацювання пропозицій щодо вдосконалення відповідної програми з урахуванням звернень ветеранів.

Різне.

Члени комісії розглянули питання порядку денного.

1. Про розгляд звернення КЗ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО» Меджибізької селищної ради Хмельницького району Хмельницької області – щодо колективного звернення учасників бойових дій Зіньківської територіальної громади.

СЛУХАЛИ:

Головуючого **Олександра РОЗІЗНАНОГО** – про розгляд звернення КЗ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО» Меджибізької селищної ради Хмельницького району Хмельницької області – щодо колективного звернення учасників бойових дій Зіньківської територіальної громади.

Він, зокрема, озвучив текст колективного звернення до директора Хмельницького районного комунального закладу «Ветеранський простір «Ветеран ПРО» Тетяни Гуранської, в якому йдеться про порушення права на безоплатний проїзд усіма видами міського пасажирського транспорту, автомобільним транспортом загального користування в сільській місцевості тощо

ветеранам війни, учасникам бойових дій та відмові окремим ветеранам у наданні послуги з перевезення.

ВИСТУПИЛИ:

Світлана Непокротова, заступник начальника Управління інфраструктури Хмельницької ОВА – начальник відділу автомобільних пасажирських перевезень, яка зазначила, що управління володіє інформацією про проблемні питання, які виникають під час реалізації ветеранами права на пільговий проїзд. За її словами, управління здійснює постійний моніторинг ситуації та в межах наданих повноважень опрацьовує можливі шляхи її врегулювання. Водночас вирішення окремих проблемних питань залежить не лише від Управління інфраструктури, оскільки існують обмеження щодо повноважень та наявних механізмів впливу на перевізників, а також питання фінансового забезпечення пільгових перевезень. Світлана Непокротова наголосила, що управління готове до подальшої співпраці з органами місцевого самоврядування, територіальними громадами та представниками ветеранської спільноти для напрацювання дієвих механізмів забезпечення ветеранам гарантованого права на пільговий проїзд та реагування на випадки його порушення.

Оксана Каденко, депутат обласної ради, яка також висловила стурбованість ситуацією, що склалася у сфері пасажирських перевезень, зокрема щодо дотримання прав ветеранів війни та належного ставлення до них з боку водіїв автомобільних перевізників. Наголосила на необхідності не лише реагування на вже вчинені випадки неналежного поведіння, а й створення дієвих механізмів індивідуальної відповідальності як перевізників, так і водіїв за порушення прав пасажирів та неналежну поведінку під час здійснення перевезень.

Запропонувала опрацювати питання щодо внесення до договорів із перевізниками відповідних положень, які б передбачали конкретні заходи відповідальності за підтверджені факти порушень, у тому числі можливість застосування штрафних санкцій у випадках неналежного ставлення до ветеранів, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни та членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України.

Зазначила, що такі механізми мають бути чіткими,

дієвими та співмірними з порушенням, щоб у перевізника та водія не виникало відчуття безкарності, а недотримання прав і гідного ставлення до ветеранів не залишалося без належної реакції.

Підкреслила, що ветеран не повинен щоразу самотійно шукати захисту своїх прав після виникнення конфліктної ситуації, а система пасажирських перевезень має бути побудована таким чином, щоб забезпечувати повагу до ветеранів та належний рівень обслуговування вже на рівні встановлених правил і відповідальності за їх порушення.

Інна Пікало, начальник управління ветеранської політики Хмельницької обласної військової адміністрації, яка поінформувала, що управління вбачає доцільним проведення для водіїв автомобільних перевізників навчального тренінгу (семінару) з питань належної комунікації, етичної поведінки та особливостей обслуговування ветеранів війни, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни та членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України. Зазначила, що проведення такого навчання сприятиме підвищенню рівня культури обслуговування пасажирів, формуванню у водіїв належного розуміння потреб ветеранів та недопущенню конфліктних ситуацій під час перевезень.

ВИСНОВОК:

за – 4

проти – 0

утримались – 0

не голосували – 0

1.Рекомендувати Управлінню інфраструктури Хмельницької обласної військової адміністрації:

- опрацювати питання щодо вдосконалення умов договорів з автомобільними перевізниками, зокрема в частині передбачення дієвих механізмів відповідальності перевізників за порушення умов договорів, неналежне виконання зобов'язань та недотримання вимог законодавства щодо забезпечення права на пільговий проїзд, а також можливості застосування штрафних санкцій за неналежне поведіння водіїв з ветеранами війни, учасниками бойових дій та іншими пільговими категоріями пасажирів;

- продовжити роботу з територіальними громадами та органами місцевого самоврядування щодо необхідності та важливості розроблення і прийняття відповідних місцевих комплексних програм та інших організаційно-правових

механізмів, спрямованих на забезпечення належного фінансування та відшкодування витрат автомобільним перевізникам за перевезення пільгових категорій громадян, у тому числі ветеранів війни.

- посилити взаємодію з територіальними громадами, органами місцевого самоврядування та автомобільними перевізниками щодо забезпечення безумовного дотримання законодавства у сфері пільгових перевезень, оперативного реагування на звернення ветеранів та інших пільгових категорій пасажирів, а також системного моніторингу проблемних ситуацій, що виникають під час здійснення пасажирських перевезень.

2. Направити колективне звернення представників ветеранів війни, учасників бойових дій та інших пільгових категорій пасажирів Зінківської ТГ до Управління інфраструктури Хмельницької обласної військової адміністрації для вжиття в межах повноважень відповідних організаційних та практичних заходів, спрямованих на недопущення випадків некоректного, неетичного або дискримінаційного поводження водіїв та перевізників з ветеранами війни та іншими пільговиками під час здійснення пасажирських перевезень (додано).

3. Рекомендувати Управлінню ветеранської політики обласної військової адміністрації організувати та провести навчально-інформаційний захід (тренінг) для перевізників і водіїв щодо проблемних питань здійснення пасажирських перевезень, зокрема щодо дотримання прав пільгових категорій пасажирів, особливостей комунікації та етичної поведінки під час взаємодії з ветеранами війни, учасниками бойових дій та членами сімей загиблих Захисників і Захисниць України.

2. Про стан впровадження та застосування CRM-системи «ОСКАР» у роботі фахівців із супроводу ветеранів.

СЛУХАЛИ:

Головуючого **Олександра РОЗІЗНАНОГО** – про стан впровадження та застосування CRM-системи «ОСКАР» у роботі фахівців із супроводу ветеранів

ВИСТУПИЛИ:

Інна ПІКАЛО, начальник Управління ветеранської політики ОВА, яка поінформувала присутніх про цифрову платформу «ОСКАР», її загальне призначення, ключовий функціонал та основні можливості системи. У ході виступу було представлено основні переваги впровадження цифрової платформи, питання безпеки даних та розмежування доступу користувачів, а також особливості роботи фахівця в системі. Окрему увагу приділено функціоналу електронної картки ветерана, етапам супроводу ветерана, модулю реєстрації та електронного документообігу, а також іншим інструментам, передбаченим платформою для організації та координації роботи з ветеранами.

Інна Пікало також відповіла на запитання присутніх та надала відповідні роз'яснення щодо функціонування і практичного використання цифрової платформи «ОСКАР».

Окрім цього вона зазначила, що за період з січня 2026 року надійшли такі запити: 288 – соціального та фінансового спрямування; 138 – медичного забезпечення та реабілітації; 86 – щодо військової служби та статусу; 86 – щодо роботи із зниклими безвісти та полоненими; 87 – щодо житла та інфраструктури; 54 – з надання психологічної допомоги; 79 – правової допомоги; 36 – цифрові послуги та інформування; 22 – освіта та працевлаштування; 9 – транспорту та комунальних послуг та 71 – з інших питань. Всього в області налічується 13 350 ветеранів.

Олександр РОЗІЗНАНИЙ, який запропонував, з урахуванням наявних можливостей CRM-системи «ОСКАР», опрацювати питання щодо її подальшого доопрацювання з метою забезпечення ветерана можливості самостійно відстежувати стан та етапи розгляду його звернення або вирішення порушеного питання. Зокрема, було зазначено, що на сьогодні інформація про перебіг розгляду питання значною мірою доступна фахівцю із супроводу, який здійснює відповідний контроль. Водночас доцільно передбачити можливість безпосереднього доступу ветерана до такої інформації через особистий електронний кабінет. «Кабінет ветерана» – цифровий сервіс, який має об'єднати ветерана, фахівця із супроводу, громаду,

державні органи та необхідні сервіси допомоги в одному цифровому середовищі.

Мета проекту – створити для ветерана простий цифровий інструмент, у якому в одному місці зібрані його потреби, звернення, супровід та результати їх вирішення.

Сервіс працюватиме на смартфоні та комп'ютері, а подальший розвиток передбачає інтеграцію з державними цифровими ресурсами та інформаційними системами.

Що має бути в кабінеті ветерана: Моя ситуація • Мої потреби • Мої кейси • Мої звернення • Моя громада • Мій супровід • Що має бути виконано • Що вже виконано.

Окремий сервіс «Написати звернення» передбачає можливість обрати необхідний державний орган, орган місцевого самоврядування, установу чи комунальний заклад, викласти питання та додати фото, скани або документи. Запропоновано забезпечити відображення в особистому кабінеті інформації про етап проходження звернення, стан його розгляду, результати опрацювання, а також, за наявності відповідного функціоналу, інформації про місце у відповідній черзі, зокрема щодо отримання житла, та інші відомості, що стосуються вирішення порушеного ветераном питання. Також було презентовано присутнім відповідний цифровий інструмент на базі безкоштовного сервісу Google, який може використовуватися для послідовного відображення зазначеної інформації та забезпечення доступу користувача до неї.

У ході обговорення наголошено на доцільності подальшого розвитку цифрових інструментів, які дозволятимуть ветерану самостійно отримувати актуальну інформацію про стан вирішення його питання без необхідності додаткового звернення до фахівця із супроводу. Посилання по якому можна переглянути функціонал кабінету ветерана: <https://kabinet-veterana-khmelnychchyny.smile440.workers.dev/>

ВИСНОВОК:

за – 4

проти – 0

утримались – 0

не голосували – 0

Рекомендувати Управлінню з питань ветеранської політики Хмельницької обласної військової адміністрації опрацювати пропозиції, висловлені під час розгляду питання «Про стан впровадження та застосування CRM-системи «ОСКАР» у роботі фахівців із супроводу ветеранів» щодо удосконалення цифрових інструментів супроводу ветеранів, зокрема можливості створення

особистого електронного кабінету ветерана, який дозволить ветерану самостійно отримувати актуальну інформацію про стан та етапи розгляду його звернень, перебіг вирішення порушених питань, результати їх опрацювання, а також, за можливості, інформацію про черговість отримання відповідних видів допомоги чи послуг.

З урахуванням презентованого під час засідання варіанта реалізації такого інструменту на базі безкоштовних сервісів Google, зокрема Google-форми, опрацювати можливість його практичного використання як доступного цифрового інструменту для інформування ветеранів про стан опрацювання їхніх питань. Посилання по якому можна переглянути функціонал кабінету ветерана:

<https://kabinet-veterana-khmelnychchyny.smile440.workers.dev/>

За результатами опрацювання внести пропозиції щодо можливості впровадження такого цифрового інструменту, його функціоналу, порядку доступу та взаємодії з CRM-системою «ОСКАР», з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних.

3. Про стан доступності для ветеранів пільг щодо звільнення від оплати за стоянку транспортних засобів у місцях, визначених для платного паркування, у місті Хмельницькому та напрацювання пропозицій щодо вдосконалення відповідної програми з урахуванням звернень ветеранів.

СЛУХАЛИ:

Головуючого **Олександра РОЗІЗНАНОГО** – про стан доступності для ветеранів пільг щодо звільнення від оплати за стоянку транспортних засобів у місцях, визначених для платного паркування, у місті Хмельницькому та напрацювання пропозицій щодо вдосконалення відповідної програми з урахуванням звернень ветеранів.

ВИСТУПИЛИ:

Оксана КАДЕНКО, депутат обласної ради, яка зазначила, що питання доступності пільгового паркування для ветеранів потребує більш системного та зручного для користувача підходу. Поінформувала про функціонування

у місті Хмельницькому цифрових сервісів Smart City та наголосила на необхідності вдосконалення механізму реалізації права ветеранів на звільнення від оплати за стоянку транспортних засобів у місцях, визначених для платного паркування. Звернула увагу, що при визначенні механізму надання відповідної пільги необхідно виходити насамперед із права ветерана на пільгу, а не з прив'язки пільги виключно до конкретного транспортного засобу. На її думку, система має бути побудована таким чином, щоб ветеран міг скористатися передбаченим для нього правом незалежно від того, яким транспортним засобом він користується, за умови підтвердження його відповідного статусу та дотримання визначеного порядку користування пільгою.

Також депутат наголосила на необхідності більш досконалого врегулювання механізму пільгового паркування у місті Хмельницькому, зокрема шляхом використання сучасних цифрових інструментів, які дозволятимуть ідентифікувати право особи на пільгу без створення для ветерана зайвих адміністративних процедур. Однак під час удосконалення системи необхідно враховувати і фінансові інтереси територіальної громади та необхідність наповнення місцевого бюджету, оскільки запровадження платного паркування має, серед іншого, забезпечувати надходження до бюджету громади. Водночас механізм пільгового паркування для ветеранів має бути чітким, прозорим та таким, що дозволяє одночасно забезпечити реалізацію законних пільг ветеранів і належне адміністрування платного паркування.

За результатами виступу запропоновано додатково опрацювати діючий механізм пільгового паркування у місті Хмельницькому, його технічну реалізацію через Smart City, порядок підтвердження права ветерана на пільгу та можливість удосконалення системи з урахуванням звернень ветеранів.

ВИСНОВОК:

за – 4

проти – 0

утримались – 0

не голосували – 0

Направити звернення до Хмельницької міської ради з пропозицією опрацювати та вдосконалити існуючий механізм реалізації права ветеранів на звільнення від оплати за стоянку транспортних засобів у місцях, визначених для платного паркування, зокрема в частині цифрової ідентифікації та верифікації користувача.

Запропонувати передбачити механізм, за якого право на пільгове паркування реалізується безпосередньо ветераном як особисте право, без обов'язкової прив'язки такого права до транспортного засобу, що перебуває у його власності.

Під час доопрацювання відповідного функціоналу програми Smart City опрацювати можливість надання ветерану права самостійно зазначати транспортний засіб, яким він фактично користується на момент паркування, за умови належного підтвердження його статусу та дотримання встановленого порядку користування пільгою.

Також передбачити можливість реалізації права на пільгове паркування ветеранами, які користуються транспортним засобом на законних підставах, у тому числі за довіреністю, на підставі переданого права керування або в інший спосіб, передбачений чинним законодавством, без необхідності попередньої реєстрації такого транспортного засобу за ветераном.

При доопрацюванні механізму врахувати відповідні цифрові рішення, що застосовуються в інших містах України, зокрема у місті Києві, з метою спрощення процедури користування пільгою, усунення зайвих адміністративних бар'єрів та забезпечення одночасно належного контролю за використанням пільги й ефективного адміністрування системи платного паркування.

Різне. Заступник голови постійної комісії поінформував членів постійної комісії про хід розгляду звернення Громадської організації «Єдність нескорених», яке надійшло на адресу постійної комісії 07 вересня 2026 року № 52/2026 щодо реалізації ветеранської політики у Нетішинській територіальній громаді.

Заступник
голови комісії

Секретар




Олександр РОЗІЗНАНИЙ

Ілля ЛОГІН