МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Виконав: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2813-1з
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
А.В. Сагура

Керівник: професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, д.філос.н., доцент Чайка І.Ю.

Рецензент: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, к.держ.упр. Касьяненко Д.В.

Запоріжжя – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Сагурі Альоні Вікторівні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до публічних послуг в умовах воєнного стану
керівник роботи Чайка Ірина Юріївна, д.філос.н., професор
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «11» березня 2024 року № 433-с

2. Строк подання студентом роботи 4 грудня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Бікулов Д.Т., Бутченко Т.І., Заїка О.В., Краснокутський О.В., Осадча В.В., Приймак О.М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» / за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.; Маматова Т., Сидоренко Н. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління.* 2020. Т. 8. № 6. С. 164–177.; Малишко І. В. Внутрішньо переміщені особи та їх право на захист. *Інноваційні психолого-педагогічні, лінгвістичні та правові засади аграрної науки в умовах міжкультурної аграрної комунікації*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 26 жовтня 2023 р. м. Білоцерківський НАУ. С. 46–48.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати державно-управлінський науковий дискурс державних послуг в Україні. 2. Провести уточнення основних понять дослідження: «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги», «доступ до державних послуг». 3. Розглянути принципи та методи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні; 4. Визначити сутність та особливості публічно-управлінських механізмів реалізації доступу

внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. 5. Здійснити класифікацію публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. 6. Провести компаративний аналіз публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та закордоном. 7. Здійснити аналіз нормативно-правових засад формування механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні. 8. Представити шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Чайка І.Ю., професор кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	20.03.2024	20.03.2024
Розділ 2	Чайка І.Ю., професор кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	28.08.2024	28.08.2024
Розділ 3	Чайка І.Ю., професор кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	10.10.2024	10.10.2024

7. Дата видачі завдання 10 березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2024	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2024	*виконано*
4.	І розділ	Червень – серпень 2024	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – жовтень 2024	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Жовтень – листопад 2024	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2024	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2024	*виконано*

Студент _____ А.В. Сагура

Керівник роботи _____ І.Ю. Чайка

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 87 сторінок, 70 позицій у списку літератури.

ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Мета дослідження: формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Об'єкт дослідження: система державних послуг в Україні в умовах воєнного стану.

Предмет дослідження: особливості реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Методи дослідження: індукції, дедукції, аналізу, синтезу, узагальнення.

Новизна дослідження: сформовані шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану.

Гіпотеза: оптимізація функціонування публічно-управлінських механізмів для ВПО в умовах воєнного стану забезпечується через спрощення процедури отримання статусу ВПО, скорочення термінів розгляду заявок і обсягу всіх документів.

Висновки: 1. Важливим є запровадження європейських підходів до децентралізації та підтримки місцевих громад у наданні допомоги ВПО, створення прозорого доступу до інформації для ВПО через цифрові платформи.

2. Впровадження системи моніторингу, аналогічного європейського механізму оцінювання політики для біженців у ЄС (ERF), що підтверджує ефективність програми інтеграції та забезпечення прав ВПО, є одним зі шляхів оптимізації доступу ВПО до державних послуг.

3. Оптимізація доступу ВПО до державних послуг вимагає комплексного підходу, інтеграції цифрових рішень, фінансування та ефективної співпраці на всіх рівнях влади.

SUMMARY

The qualifying paper consists of 87 pages, and 70 entries in the list of references.

DEVELOPMENT OF THE MECHANISM FOR THE IMPLEMENTATION OF THE ACCESS OF INTERNALLY DISPLACED PERSONS TO PUBLIC SERVICES UNDER CONDITIONS OF MARTIAL LAW

Research objective: development of the mechanism for the implementation of the access of internally displaced persons to public services under conditions of martial law.

Subject of research: system of public services in Ukraine under conditions of martial law.

Scope of research: special aspects of implementation of the access of internally displaced persons to public services under conditions of martial law.

Research methods: induction, deduction, analysis, synthesis, and generalization.

The research is novel in that it develops ways of optimizing the functioning of public and management mechanisms for the implementation of the access of internally displaced persons to public services under conditions of martial law.

Hypothesis: the optimization of the functioning of public and management mechanisms for internally displaced persons under conditions of martial law is ensured via simplification of the procedure of granting a status of internally displaced person, reduction of applications processing term, and scope of all documents.

Conclusions: 1. It is important to implement European approaches to decentralization and support of local communities in providing assistance to internally displaced persons, granting transparent access to information for internally displaced persons via digital platforms.

2. The implementation of the monitoring system, similar to the European mechanism of evaluation of refugee policy in the EU (ERF) confirming the efficiency of the program of integration and enforcement of rights of internally displaced persons is one of the ways of optimizing access of internally displaced persons to public services.

3. The optimization of access of internally displaced persons to public services requires a comprehensive approach, integration of digital solutions, financing, and efficient cooperation at all levels of governance.

ЗМІСТ

ВСТУП……. 3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ…….. 7
1.1. Державні послуги в Україні: державно-управлінський науковий дискурс…… 7
1.2 Уточнення основних понять дослідження: «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги», «доступ до державних послуг»……... 13
1.3. Принципи та методи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні……. 23
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ……... 32
2.1. Сутність та особливості публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану…… 32
2.2. Класифікація публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану……. 38
2.3. Компаративний аналіз публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та закордоном…….. 42
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ……... 52
3.1. Аналіз нормативно-правових засад формування механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні……. 52
3.2. Шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану……... 58
ВИСНОВКИ…… 66
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ…….. 74

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в умовах воєнного стану залишається високою в контексті сучасних конфліктів та гуманітарних криз.

В Україні воєнний стан призвів до переміщення мільйонів людей зі зруйнованих та небезпечних районів. Це створило значну потребу у наданні їм допомоги та доступу до державних послуг. Збройний конфлікт призвів до загострення гуманітарних потреб населення, включаючи потребу в медичній допомозі, житлі, освіті та інших соціальних послугах.

Забезпечення прав ВПО на отримання допомоги та доступ до державних послуг є важливою складовою захисту прав людини, що є важливим для функціонування будь-якої демократичної країни. Для ефективного надання допомоги ВПО потрібна координація та співпраця між урядовими органами, місцевою владами, міжнародними організаціями та громадськими організаціями.

Воєнний стан ускладнив ситуацію, змушуючи уряд і громадські організації шукати шляхи забезпечення безпеки і надання допомоги ВПО в умовах обмежень, пов’язаних з триваючими бойовими діями.

Отже, в України актуальність формування механізму реалізації доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану залишається надзвичайно важливою та потребує постійного удосконалення та реагування на змінні умови.

Проблемна ситуація полягає в тому, що ВПО можуть мати обмежений доступ до інформації про доступні державні послуги через руйнування комунікаційної інфраструктури або через втрату під час конфлікту документів, що підтверджують особистість, освіту, право на пільги, тощо. Фінансові обмеження можуть ускладнювати забезпечення фінансування для надання допомоги та послуг ВПО в умовах воєнного стану, особливо у країнах зі слабкою економікою або відсутністю достатніх ресурсів. Складні процедури реєстрації, отримання дозволів та інші бюрократичні перешкоди можуть ускладнювати

доступ ВПО до державних послуг, особливо в умовах воєнного стану, коли адміністративні ресурси можуть бути обмеженими.

Руйнування або недостатність інфраструктури може ускладнювати надання державних послуг ВПО, зокрема в областях з великою кількістю внутрішньо переміщених осіб.

Безпекові загрози, включаючи наявність збройних груп та непідконтрольні території, можуть створювати ризики для співробітників та ВПО під час надання допомоги та доступу до послуг, а недостатня координація між урядовими органами, міжнародними організаціями та громадськими організаціями може ускладнювати надання допомоги та послуг ВПО та призводити до дублювання зусиль або недостатнього покриття потреб.

Розв’язання цих проблем потребує комплексного підходу, який враховує специфічні умови та потреби ВПО, а також забезпечує ефективну координацію та співпрацю між усіма зацікавленими сторонами.

Проблеми, пов’язані з формуванням механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану, досліджували різні науковці, зокрема такі вчені, як О. Бовкун, І. Ванда, А. Голобородова, Т. В. Гончарук, С. Дерев’янко, О. В. Євсюкова, О. Б. Каламан, І. В. Космідайло, Л. Котик, О. В. Пурцхванідзе та ін.

Магістерська робота присвячена аналізу формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Об’єктом дослідження є система державних послуг в Україні в умовах воєнного стану.

Предметом дослідження є особливості реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Метою дослідження є формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Завдання дослідження полягають в розгляді наступних питань:

– проаналізувати державно-управлінський науковий дискурс державних послуг в Україні;

– провести уточнення основних понять дослідження: «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги», «доступ до державних послуг»;

– розглянути принципи та методи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні;

– визначити сутність та особливості публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану;

– здійснити класифікацію публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану;

– провести компаративний аналіз публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та закордоном;

– здійснити аналіз нормативно-правових засад формування механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні;

– представити шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Гіпотеза дослідження: оптимізація функціонування публічно-управлінських механізмів для ВПО в умовах воєнного стану забезпечується через спрощення процедури отримання статусу ВПО, скорочення термінів розгляду заявок і обсягу всіх документів.

Методи дослідження: індукції, дедукції, аналізу, синтезу, узагальнення.

Практичне значення полягає в тому, що сформовані шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в умовах воєнного стану мають велике практичне значення для забезпечення гуманітарної допомоги та захисту прав людей у збройних конфліктах.

Сформовані шляхи оптимізації функціонування механізмів реалізації доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану мають конкретне практичне значення для поліпшення гуманітарної ситуації та захисту прав людей у складних умовах війни.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, додатків.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Державні послуги в Україні: державно-управлінський науковий дискурс

Науковий дискурс у сфері державних послуг в Україні є складовою частиною досліджень у галузі державного управління. Цей дискурс включає аналіз концепцій, принципів, моделей та практик надання державних послуг, а також дослідження їх ефективності, доступності та якості.

Основні аспекти дискурсу:

1. Концептуальні основи державних послуг

Демократичні уряди, як і авторитарні, спираються на попит громадськості та громадських організацій на певні послуги при визначенні обсягу їх надання. Суб'єкти громадянського суспільства (певний прошарок населення, представники певної верстви суспільства чи представники демографічної групи суспільства, окремі громадяни, громадські організації, об'єднання тощо) впливають на формування значної кількості державних послуг, визначаючи їх вартість, приймаючи витрати, враховуючи відповідні дії держави в цьому напрямку. Реалізація процесу надання державних послуг в умовах демократичного політичного режиму базується на верховенстві влади над громадянським суспільством і бізнесом, а також співпраці між ними [38].

Державні послуги в Україні існують в практиці національного державотворення як важлива частина здійснення адміністративної, адміністративно-територіальної, комунальної, бюджетної діяльності тощо [11].

Проте в умовах суспільних змін інститут державних послуг значно розширився та ускладнився, що зумовлює необхідність організації складної системи послуг у інший вид – публічні послуги. Сприяння наданню публічних

послуг є однією з основних функцій держави, тобто саме держава обслуговує потреби суспільства, а не свої власні. Аналізуючи систему влади, діяльність представників влади на різних рівнях держави, доцільно вказати на спрямованість потреб суспільства та громадян як клієнтів [4].

Державна послуга розглядається як один із видів публічної діяльності. Надання таких послуг включає захист прав і законних інтересів громадян і організацій, розподіл матеріальних ресурсів; надання інформації тощо. Отже, державна послуга – це діяльність органів виконавчої влади, яка виражається у виконанні дій та (або) рішень, що призводять до виникнення, зміни чи припинення правовідносин, або документованої інформації (документа).

Стандартне визначення дозволяє виділити такі ознаки надання державних послуг, які представлено на рис. 1.1.

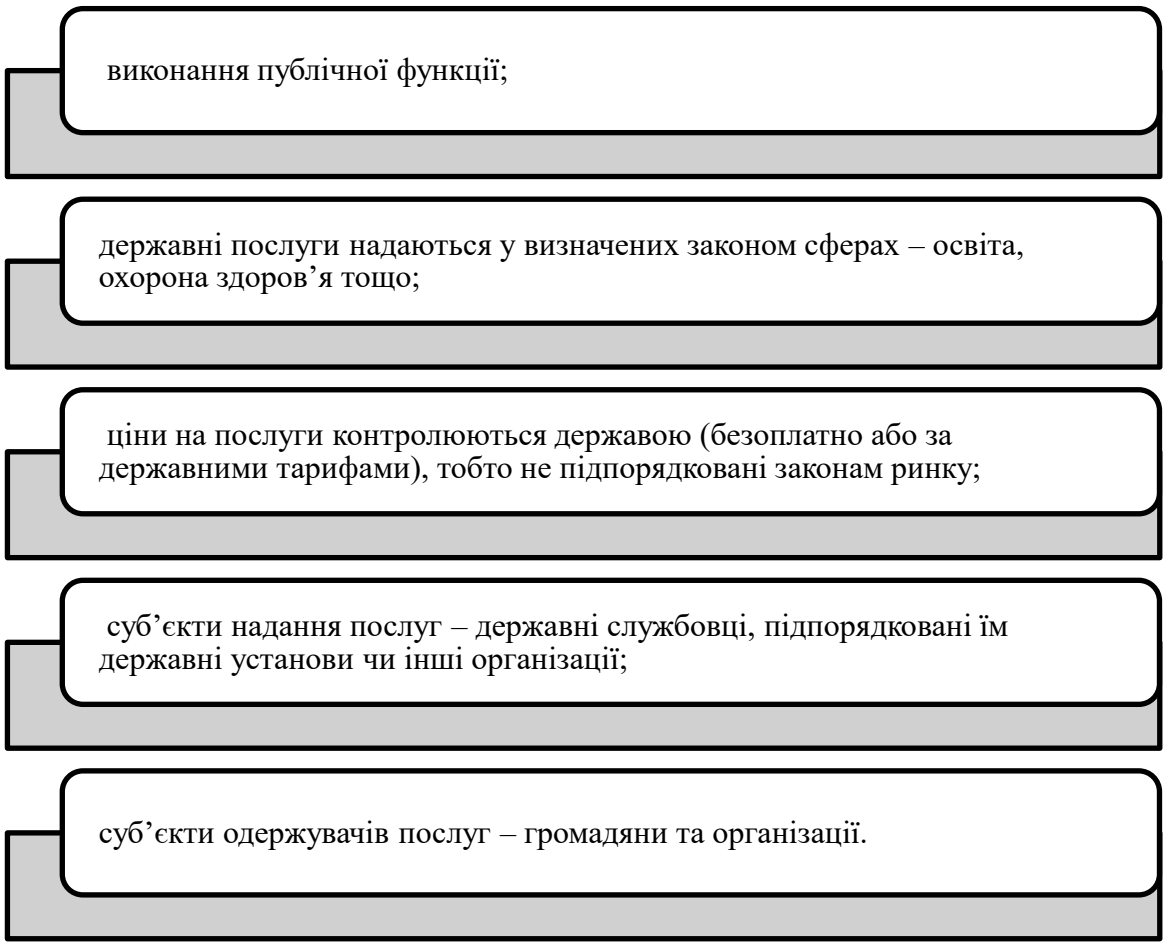


Рис. 1.1. Ознаки надання державних послуг [55]

2. Поняття державних послуг:

- державні послуги розглядаються як діяльність державних органів та організацій, спрямована на задоволення суспільних потреб;
- виділяються адміністративні, соціальні, комунальні та інші види послуг;
- принципи надання державних послуг: відкритість, прозорість, доступність, орієнтація на громадянина.

3. Моделі надання державних послуг

Адміністративні послуги соціального характеру надаються центрами надання адміністративних послуг, утвореними міськими, селищними, сільськими радами. Суб'єктом надання соціальних виплат є структурні підрозділи місцевих управлінь соціального захисту населення. Спосіб комунікації: прийом заяв та документів від громадян для отримання допомоги; формування електронної справи (заповнення відповідних електронних форм та ін.

Розміщення фронт-офісу. Через ЦНАП надаються адміністративні послуги соціального характеру.

Адміністративні послуги ЦНАПу місцевого самоврядування надаються управителем ЦНАП. Спосіб взаємодії: отримання документів для доступу до послуг: у паперовій формі; подача документів у паперовому вигляді, отримання рішення та повернення інформації [1; 35].

Централізована модель: послуги надаються центральними органами державної влади.

Децентралізована модель: послуги надаються на регіональному та місцевому рівнях.

Публічно-приватне партнерство: співпраця між державою та приватним сектором у наданні послуг [35].

4. Інструменти та механізми надання державних послуг

П. Лілікович зазначає, що пріоритетними завданнями державної політики щодо впровадження ефективних методів у практичну діяльність з надання

адміністративних послуг мають бути: децентралізація додаткових повноважень з надання адміністративних послуг; розвиток мережі ЦНАП; ознайомлення зі стандартами ISO 9001; впровадження сучасних технологій у діяльність усіх органів державного управління; постійне вдосконалення методики моніторингу та оцінки якості надання адміністративних послуг шляхом моніторингу участі громадян-споживачів та надання пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг [30].

Ю. Соломко визначає, що у відповідь на очікування громадян щодо якісних та функціональних послуг, державні служби прагнуть покращити свою діяльність, використовуючи нові технології та різноманітні рішення для покращення управління зв'язком та доступу до інформації.

Крім того, просування інформації стане важливою частиною полегшення процесів в урядових структурах, відіграючи особливу роль у проведених адміністративних реформ, покращенні системи освіти, пенсійної та інших реформах [48].

Як зазначає Т. Смазна, електронне урядування як ефективний інструмент державного управління вирішує багато проблем інформаційної взаємодії, усуває бюрократичний бар'єр між державною службою та людьми, покращує доступ до державних інформаційних ресурсів, полегшує пошук необхідної інформації та послуг. У сервісно-орієнтованій моделі держави надання державних послуг є найважливішою функцією урядових структур [47].

Взаємодія між органами державної влади та громадянами має ґрунтуватися на постійному обміні інформацією, оскільки ця умова забезпечує рівень задоволеності громадян органами державної влади, оскільки остання тим самим свідчить про необхідність вирішення нагальних проблем різних соціальних груп.

Що стосується досліджуваної проблеми, С. Лізаковська визначає, що на даному рівні державотворення України, як частина G2C («держава-громадянин»), електронний уряд буде надзвичайно важливим. Тут безпосередньо взаємодіють влада і народ. G2C є наріжним каменем електронного урядування, оскільки воно зосереджується на громадянах як

єдиному джерелі влади. Ефективність зв'язку «держава-громадянин» залежить від здатності влади організувати діалог з громадянами та забезпечити зворотній зв'язок.

Відомо, що важливими проблемами електронного урядування є відсутність можливості охоплення та залучення населення через економічні та інформаційно-технічні обмеження, особливо на регіональному рівні, цифрова рівність населення; обмежений доступ до інтернету; недостатня автоматизація [29].

В. Фомін дійшов висновку, що ефективність державного управління – багатоаспектне поняття, яке відображає якість надання публічних послуг у співвідношенні з рівнем та актуальністю управлінської діяльності щодо ресурсного забезпечення. Методологічний підхід до оцінки ефективності включає такі складові:

1) експертну оцінку результатів діяльності органів влади, що впливають на суверенітет держави, конкурентоспроможність, економічне зростання, соціальну злагоду тощо;

2) оцінку факторів та інструментів забезпечення якості послуг (використання інструментів і технологій, що підвищують ефективність адміністративного впливу, створення стану публічної прозорості, у тому числі владного середовища, раціоналізація законодавчого поля, корупція тощо) [52].

На думку дослідників О. Каламан та О. Пурцхванідзе, ефективність пов'язана з результатами або наслідками [22].

Отже, про ефективність державних послуг свідчить наступне:

1. Критерії оцінки: якість, швидкість, доступність та задоволеність громадян.

2. Методи оцінки: анкетування, інтерв'ю, аналіз статистичних даних.

3. Корупція та бюрократія: перешкоди в наданні ефективних та прозорих послуг.

4. Фінансові та ресурсні обмеження: недостатність фінансування та ресурсів.

5. Технологічні виклики: інтеграція нових технологій, кібербезпека.

Отже, аналіз наукового дискурсу у сфері державних послуг в Україні свідчить, що саме якісні державні послуги є ключовим аспектом розвитку державного управління, яке спрямоване, в тому числі, і на забезпечення якісного задоволення потреб громадян. Аналіз концепцій, принципів, моделей і механізмів надання державних послуг демонструє важливість реформування з метою підвищення їхньої ефективності та доступності.

Державні послуги є важливим інструментом публічного управління, що базується на демократичних принципах співпраці між державою, громадянським суспільством та бізнесом. Важливим є розширення поняття «державних послуг» до публічних послуг, які спрямовані на обслуговування потреб суспільства, а не лише на виконання функцій держави.

Використовуються централізовані, децентралізовані моделі та моделі публічно-приватного партнерства, кожна з яких має свої переваги й обмеження.

Центри надання адміністративних послуг виступають ефективним інструментом у реалізації децентралізованого підходу до надання адміністративних послуг.

Використання електронних технологій, таких як портал «Дія», суттєво спрощує доступ громадян до державних послуг і зменшує бюрократичні бар'єри.

Зворотний зв'язок з громадянами (через громадські ради, опитування) та дотримання стандартів якості (ISO 9001) сприяють вдосконаленню механізмів надання послуг.

Ефективність державних послуг оцінюється за критеріями якості, швидкості, доступності та задоволеності громадян, що вимагає регулярного моніторингу й аналізу з використанням статистичних даних, анкетувань і опитувань.

Електронне урядування є важливим інструментом забезпечення доступності та прозорості державних послуг. Система «держава-громадянин» підвищує рівень комунікації між урядом і громадянами, але потребує подолання інформаційно-технічних обмежень.

Державно-управлінський науковий дискурс відіграє важливу роль у вдосконаленні системи державних послуг. Він дозволяє не лише визначити актуальні проблеми, але й розробити інноваційні рішення для їхнього вирішення. Розвиток ефективних моделей надання послуг і впровадження сучасних технологій забезпечать підвищення якості державного управління та задоволення потреб громадян.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги», «доступ до державних послуг»

Дослідження теми державних послуг має велике значення для різних аспектів суспільного життя та розвитку держави. Можна виділити декілька ключових аспектів, які підкреслюють важливість цього дослідження:

1. Дослідження державних послуг сприяє виявленню слабких місць та визначенню шляхів для підвищення ефективності державного управління. Це включає аналіз поточних моделей надання послуг, виявлення проблемних областей та розробку рекомендацій щодо їх вдосконалення.

2. Гарантування доступності та високої якості державних послуг є критично важливим для задоволення потреб громадян. Дослідження допомагає оцінити поточний стан надання послуг та розробити стратегії для покращення їх доступності, зокрема для вразливих груп населення, таких як внутрішньо переміщені особи.

3. Вивчення державних послуг дозволяє забезпечити більш справедливий розподіл ресурсів та послуг серед населення, що сприяє соціальній справедливості. Дослідження допомагає виявити дискримінаційні практики та розробити заходи для їх усунення, тим самим захищаючи права громадян.

4. В Україні постійно проводяться реформи, спрямовані на модернізацію державного управління. Науковий дискурс з питань державних послуг надає необхідну теоретичну та практичну базу для цих реформ, допомагаючи розробити інноваційні підходи та впровадити нові технології, такі як електронне

урядування.

5. Результати досліджень в сфері державних послуг можуть бути використані для інформаційної підтримки прийняття політичних рішень. Вони надають об’єктивні дані та аналітичні висновки, які допомагають політикам приймати обґрунтовані рішення щодо реформування та вдосконалення системи надання послуг.

6. Прозорість, ефективність та справедливість у наданні державних послуг сприяють підвищенню довіри громадян до державних інститутів. Дослідження у цій галузі допомагають створювати механізми зворотного зв’язку, що дозволяє враховувати думки та потреби громадян у процесі надання послуг.

Дослідження державних послуг в Україні є критично важливим для розвитку ефективної, справедливої та сучасної системи державного управління. Воно сприяє підвищенню якості життя громадян, забезпеченню соціальної справедливості та підтримці процесів реформування та модернізації державних інститутів.

Варто відмітити, що формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є умовою збереження характеристики соціально-відповідальної держави під час воєнного стану. Соціальна держава передбачає, що громадяни, незалежно від обставин, повинні мати доступ до якісних публічних послуг, і цей принцип стає ще більш актуальним під час кризових ситуацій [37].

А тому, формування ефективного механізму доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану є важливим інструментом для підтримки вразливих верств населення у соціальній державі.

На думку А. Крусян, соціальна держава – це політика державного управління, яка має пріоритетну соціальну спрямованість, що виражається у відповідному державному обслуговуванні громадянського суспільства, створенні необхідних і достатніх умов для забезпечення економічних, соціальних і культурних прав людини, забезпеченні соціального захисту та соціальної безпеки на основі соціально-економічної можливості влади, засновані

на принципах справедливості, пропорційності та збалансованості суспільства та людських потреб [28].

Основні види державних послуг у соціальній державі:

1. Освітні послуги:

– школи та університети – заклади, які надають початкову, середню та вищу освіту. Освіта в соціальній державі має бути доступною, якісною і рівною для всіх громадян.

– професійні навчальні заклади – навчальні заклади, що забезпечують професійно-технічну освіту, готуючи спеціалістів для різних галузей життя [42].

2. Медичні послуги:

– лікарні та поліклініки – медичні установи, що надають основну медичну допомогу (амбулаторну та стаціонарну);

– центри первинної медико-санітарної допомоги – заклади, що забезпечують базову медичну допомогу, як-от профілактика, консультації лікарів загальної практики, вакцинація тощо [44].

3. Соціальні послуги:

– центри соціальної допомоги – надають послуги для вразливих категорій населення (пенсіонерів, людей з інвалідністю, малозабезпечених сімей);

– будинки для людей похилого віку та притулки – заклади, що забезпечують життєві потреби та догляд за людьми, які не можуть самостійно про себе піклуватися [23].

4. Адміністративні послуги:

– центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) – установи, де громадяни можуть отримати широкий спектр державних послуг: оформлення паспортів, реєстрація бізнесу, отримання субсидій, оформлення соціальних виплат тощо [2];

– онлайн-платформи для надання державних послуг – платформа «Дія», яка забезпечує доступ до багатьох державних послуг в електронному форматі.

5. Правові послуги:

– судові установи та юридична допомога – забезпечення громадян

правовими послугами, зокрема безкоштовною правовою допомогою для малозабезпечених груп населення;

– установи правової допомоги – допомога з консультаціями щодо правових питань, захист прав людини та підтримка правових інтересів громадян [12].

6. Житлові та комунальні послуги:

– програми державного житлового забезпечення – соціальне житло для малозабезпечених, внутрішньо переміщених осіб або інших вразливих груп;

– субсидії на оплату житлово-комунальних послуг – фінансова підтримка від держави для покриття витрат на житлово-комунальні послуги [51].

Тому, можна зробити висновок, що у соціальній державі державні послуги та інфраструктура закладів та установ, що їх надають, є основою соціальної справедливості, покликаною забезпечити кожному громадянину рівний доступ до можливостей і захисту.

Отже, в соціальній державі важливим аспектом діяльності є допомога особам, які потрапили у важкі життєві обставини. Тому, розпочнемо з дослідження поняття внутрішньо переміщені особи (ВПО).

Внутрішньо переміщена особа (ВПО) – це громадянин України, іноземець чи особа без громадянства, який перебуває на території України на законних підставах і має право на постійне проживання в Україні, вимушений покинути своє місце проживання, щоб уникати несприятливих наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, проявів насильства, порушення прав людини та надзвичайних ситуацій природного або техногенного характеру [53].

Російсько-українська війна спричинила страшні руйнівні процеси в усіх верствах українського суспільства. Усвідомлений страх перед подальшими людськими втратами в поєднанні з жахами війни та руйнуванням житла та соціально-економічної інфраструктури призвели до масового переміщення людей в Україні та за її межами. З 2014 року громадяни країни змушені залишати свої домівки та місця постійного проживання в пошуках захисту та безпеки.

І. Ванда, Л. Котик зазначають, що переміщені особи (ВПО) – це громадяни України, особи без громадянства чи іноземні громадяни, які на законних

підставах проживають на території України, які змушені залишити свої домівки чи звичайне місце проживання, особливо внаслідок та/або уникнення наслідків збройних конфліктів, окупації, проявів насильства, порушення прав людини, природних чи техногенних катастроф [6].

І. Малишко до категорії переміщених осіб в Україні включає громадян України, а також іноземних громадян та осіб без громадянства, які залишили місце проживання або були вимушені залишити місце проживання з метою уникнення негативних наслідків або внаслідок збройного конфлікту чи через масове насильство та порушення прав людини [31].

Кожен громадянин України, іноземець чи особа без громадянства, переміщені з тимчасово окупованих територій, мають повне дотримання прав і свобод відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод переміщених осіб» [45].

С. Дерев'янко зазначає, що терміни «ВПО», «біженець», «шукач притулку» не повинні бути синонімами, оскільки вони стосуються різних правових статусів особи згідно з міжнародним правом [9].

Отже, внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це особи або групи осіб, які були змушені залишити свої домівки або місця постійного проживання внаслідок або з метою уникнення наслідків збройних конфліктів, ситуацій насильства, порушень прав людини або природних чи техногенних катастроф, але які не перетнули міжнародно визнані державні кордони.

Перед визначенням наступного поняття варто зазначити, що публічне, як поняття, стосується всього, що пов'язане з громадським життям, суспільством, державою і відкрито для широкого доступу.

При цьому, на думку автора, публічне управління – це діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, спрямована на організацію, керівництво та регулювання суспільних процесів, а державне обслуговування – це система надання різноманітних послуг державними органами або установами для громадян. Воно охоплює діяльність з надання соціальних, медичних, адміністративних, освітніх та інших видів послуг, які забезпечують базові

потреби населення.

Характеристики ВПО представлено на рис. 1.2.

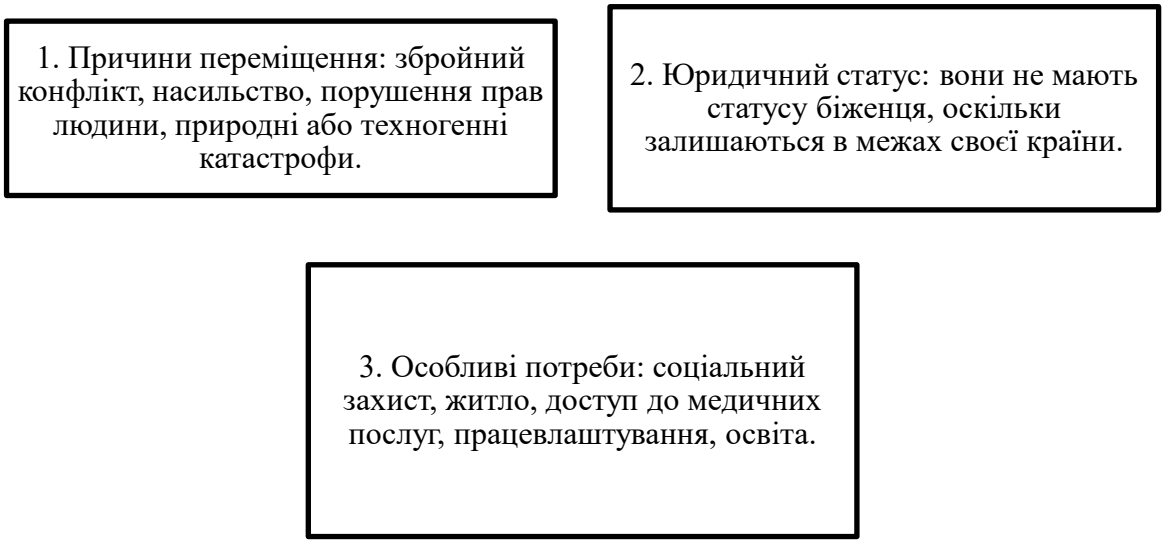


Рис. 1.2. Характеристики ВПО

Відповідно, основою державного обслуговування є державна послуга. Варто зазначити, що «публічне» є ширшим поняттям, що охоплює все, що стосується суспільства загалом, у тому числі діяльність держави, при цьому публічне управління конкретизує публічну діяльність, зосереджуючись на управлінні суспільними процесами через державні органи, і державне обслуговування є складовою частиною публічного управління, що зосереджується на наданні послуг громадянам, а вже державна послуга є конкретною формою реалізації державного обслуговування, яка спрямована на вирішення конкретних потреб громадян.

А. Штирліна говорячи про зміст поняття «державні послуги», зазначає, що можна використати два підходи: практичний і теоретичний. Практичний визначає, що публічні послуги – це послуги, які надаються органами виконавчої влади та їх установами в безпосередньому контакті з громадянами. Теоретичний підхід визначає, що це – вид товарів, який має певні властивості.

Авторка виділяє такі характеристики державних послуг:

– наявність функцій загального значення;

– необмежене коло суб’єктів, що їх використовують;

–здійснюються органами державної влади та місцевого самоврядування або іншими органами;

– встановлюються як державною, так і приватною формою власності.

Перші дві характеристики є не тільки публічними, але й характеристиками державних послуг, дві інші характеристики у наведеному формулюванні є ширшими за характеристики державних послуг, що дає підстави розглядати державу та державні послуги як частину та як ціле. Остання, четверта характеристика є незалежною і не є похідною від третьої характеристики, оскільки зрозуміло, що надання публічних послуг може здійснюватися як органом державної влади, так і органом місцевого самоврядування чи іншим органом.

Державні послуги безпосередньо здійснюються самими державними структурами. Стосовно державних послуг державні органи можуть: виконувати їх самостійно; передавати їх виконання органам місцевого самоврядування; їхнє виконання організовують комерційні та некомерційні організації (принцип аутсорсингу (інженерний аутсорсинг) – це передача частини функцій або процесів компанії стороннім виконавцям на основі субконтрактів), спеціальне положення третьої сторони, офіційно встановлене на основі схваленої державою заяви про можливість [54].

І. Космідайло виділяє наступні ознаки державних послуг:

– Конституція України та інші законодавчі акти щодо забезпечення прав і свобод громадян передбачають послуги з реалізації функцій і завдань влади;

– посилення контролю, встановленого державою, за можливістю певної третьої особи отримати належні для споживача результати щодо цього державного або муніципального утворення на підставі поданої ним заяви;

– забезпечення безпосереднього обслуговування в державному органі;

– наявність спеціального пункту про надання публічних послуг в органі державної влади та його структурних підрозділах, щодо правового регулювання

надання публічних послуг, визначеного Законом про державні послуги та правовою базою відомства [26].

Адміністративні послуги є частиною загальної системи державних послуг. Вони є одним із способів реалізації державних функцій, але не охоплюють всі сфери надання послуг державою. Адміністративні послуги зосереджуються переважно на документаційних, реєстраційних, дозвільних та регулятивних аспектах взаємодії громадян із державою, тоді як державні послуги також включають соціальну підтримку, медичне обслуговування, освіту та інші життєво важливі сфери.

Дослідниця Т. Маматова зазначає, що адміністративні послуги – це результат використання повноважень органом, що надає адміністративні послуги, на звернення фізичної або юридичної особи [33]

Організація надання адміністративних послуг, особливо в електронному вигляді, має значний вплив на цифрову трансформацію цієї сфери та матиме значний вплив на повсякденне життя та роботу жителів усіх українських громад. Питання цифрового розвитку, цифрової трансформації та цифровізації наразі є одним із пріоритетів у діяльності Кабінету Міністрів України, центральних органів виконавчої влади та багатьох органів місцевого самоврядування [7].

Отже, державні послуги – це послуги, що надаються державними органами та організаціями з метою забезпечення реалізації прав і законних інтересів громадян, задоволення їх суспільних потреб. Державні послуги можуть бути адміністративними, соціальними, комунальними та іншими, залежно від сфери діяльності.

Типи державних послуг:

– адміністративні послуги: видача паспортів, реєстрація актів цивільного стану, отримання дозволів і ліцензій.

– соціальні послуги: надання соціальної допомоги, пільг, пенсійного забезпечення.

– комунальні послуги: забезпечення водопостачання, електропостачання, газопостачання.

– медичні та освітні послуги: надання медичних послуг, доступ до освіти.

Доступ до державних послуг – це можливість громадян та інших суб'єктів отримувати державні послуги відповідно до своїх потреб і прав, гарантованих законодавством. Доступність державних послуг передбачає не лише фізичну можливість отримання послуги, але й інформаційну доступність, зручність процедур та відсутність дискримінації.

Критерії доступу до державних послуг:

– фізична доступність: наявність необхідної інфраструктури та географічна близькість.

– інформаційна доступність: наявність зрозумілої та повної інформації про послуги.

– процедурна доступність: простота та прозорість процедур отримання послуг.

– фінансова доступність: відсутність надмірних фінансових витрат.

– правова доступність: забезпечення прав і відсутність дискримінації [49].

Взаємозв'язок між проблемами дотримання прав внутрішньо переміщеними особами, державних послуг та доступу до державних послуг є важливим аспектом у дослідженні державного управління. ВПО, як одна з найбільш уразливих категорій населення, потребують особливої уваги з боку держави в забезпеченні доступу до основних державних послуг, таких як житло, соціальна допомога, медичне обслуговування та освіта. Ефективна організація доступу до державних послуг для ВПО сприяє їх інтеграції, соціальному захисту та реалізації прав.

Уточнення основних понять дослідження є ключовим етапом у будь-якому науковому дослідженні. Чітке визначення таких понять, як «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги» та «доступ до державних послуг», має важливе значення, адже визначення основних понять дозволяють уникнути непорозумінь та забезпечують однозначне трактування термінів усіма

учасниками дослідження. Це особливо важливо для узгодженості між різними дослідженнями та порівняння результатів.

Уточнення основних понять, таких як «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги» та «доступ до державних послуг», є критично важливим для проведення якісних та достовірних досліджень. Це забезпечує чіткість, фокусування, систематичність та обґрунтованість досліджень, що, в свою чергу, сприяє розробці ефективної політики та практичних заходів, спрямованих на покращення життя громадян та розвиток держави.

Державні послуги є основним інструментом соціальної держави для забезпечення прав і потреб громадян. Вони включають широкий спектр послуг – від адміністративних до соціальних – і спрямовані на задоволення базових суспільних потреб, підтримку соціальної справедливості та підвищення довіри громадян до державних інститутів.

Внутрішньопереміщені особи є однією з найбільш уразливих категорій населення, що потребує особливого підходу в організації державних послуг. Їхня інтеграція залежить від доступу до життєво важливих послуг, таких як: соціальна допомога; забезпечення житлом; медичне обслуговування; освітні можливості.

Формування ефективного механізму доступу до цих послуг є ключовим завданням у контексті реалізації принципів соціальної держави, особливо під час кризових ситуацій, як-от воєнний стан.

Для забезпечення ефективного доступу до державних послуг мають бути виконані такі критерії: фізична доступність (наявність інфраструктури, розташування); інформаційна доступність (зрозуміла інформація про послуги); процедурна доступність (прозорість та простота процедури); фінансова доступність (відсутність значних витрат на отримання послуг); правова доступність (відсутність дискримінації та забезпечення рівних прав).

Держава повинна мати ключову роль у створених умовах для реінтеграції ВПО через забезпечення доступу до життєво важливих послуг. Це є не лише обов’язком держави у правовій площині, а й частиною стратегії сталого розвитку суспільства.

Дослідження державних послуг, особливо в контексті забезпечення доступу до ВПО, є інструментом для підвищення ефективності державного управління, зміцнення соціальної справедливості та підтримки вразливих верств населення. Розробка чітких механізмів надання послуг та інтеграція сучасних технологій допомагають забезпечити права громадян, сприяти їх добробуту та зміцнити довіру до державних інституцій.

1.3. Принципи та методи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні

Дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні є актуальним та необхідним для забезпечення їх прав і покращення якості життя. Важливість принципів та методів такого дослідження полягає у наступних аспектах:

1. Гарантування прав людини та соціальної справедливості

Принципи дослідження, такі як повага до прав людини, недискримінація та рівність, є основоположними для забезпечення соціальної справедливості. Важливо досліджувати, чи мають ВПО рівний доступ до державних послуг порівняно з іншими громадянами, та виявляти будь-які дискримінаційні практики.

2. Інформування про політики та прийняття рішень

Дослідження, засноване на наукових принципах і методах, надає об’єктивні дані, які можуть бути використані для розробки ефективної політики та програм підтримки ВПО. Це включає розробку законодавчих актів, програм соціальної допомоги та інших заходів, спрямованих на інтеграцію ВПО в суспільство [5].

3. Оцінка ефективності надання державних послуг

Методи дослідження дозволяють оцінити ефективність існуючих механізмів надання державних послуг ВПО. Це включає аналіз доступності, якості та швидкості надання послуг, а також задоволеність ВПО цими послугами.

4. Виявлення проблем та бар’єрів

Принципи та методи дослідження допомагають ідентифікувати основні проблеми та бар’єри, з якими стикаються ВПО при отриманні державних послуг. Це можуть бути правові, адміністративні, економічні, соціальні та культурні бар’єри.

5. Розробка рекомендацій та впровадження змін

На основі досліджень можуть бути розроблені конкретні рекомендації щодо покращення доступу ВПО до державних послуг. Це може включати зміни в законодавстві, покращення інфраструктури, навчання персоналу та впровадження нових технологій, таких як електронні послуги [36].

В своєму дослідженні автор виділив наступні основоположні наукові принципи:

1. Принцип системності – полягає в необхідності врахування всіх складових елементів і взаємозв’язків між ними для отримання повної картини, що означає, що дослідження має охоплювати як різні аспекти доступу до послуг ВПО (законодавчі, соціальні, економічні та інфраструктурні чинники), так і взаємодію між цими аспектами.

Основними складовими системного підходу є оцінка того, як законодавчі акти регулюють доступ ВПО до послуг, таких як соціальні виплати, освіта, медичне обслуговування тощо, аналіз наявності та якості центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів), доступності послуг в онлайн-форматі, а також рівня діджиталізації та вивчення досвіду взаємодії ВПО з державними органами, включно з потенційними бар’єрами (бюрократія, дискримінація, складність процедур).

Зокрема, даний принцип дозволить дати відповідь на питання: Як ВПО отримують інформацію про свої права і послуги, наскільки вони обізнані про можливості та механізми отримання цих послуг?

Таким чином, принцип системності забезпечує комплексне розуміння проблеми і сприяє розробці ефективних рішень для покращення доступу ВПО до державних послуг.

2. Принцип детермінізму в контексті дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні означає вивчення причинно-наслідкових зв’язків, які визначають можливості або обмеження ВПО щодо доступу до цих послуг. Згідно з цим принципом, кожен аспект системи доступу до послуг має свої причини та наслідки, які потрібно досліджувати для розуміння загальної ситуації.

Основні аспекти принципу детермінізму: як зміни у законодавстві впливають на можливості ВПО отримувати державні послуги, як економічні фактори, такі як фінансова стабільність країни, можуть визначати обсяги державної підтримки ВПО, яка ступінь інтеграції ВПО у нові громади, рівень дискримінації чи соціальної ізоляції також можуть бути детерміновані зовнішніми факторами, такими як культура приймаючих громад, рівень безробіття та доступ до житла та ін.

Цей принцип допомагає виявити першопричини проблем, з якими стикаються ВПО у доступі до державних послуг, і передбачити наслідки тих чи інших дій або бездіяльності з боку держави. Розуміння детермінованих факторів дозволяє розробляти прогнози і пропонувати конкретні кроки для вирішення проблем. Отже, принцип детермінізму допомагає автору краще розуміти чинники, які впливають на доступ ВПО до послуг, і дозволяє цілеспрямовано працювати над вирішенням цих проблем.

3. Принцип розвитку при дослідженні доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні акцентує увагу на динамічному характері цього процесу. Він передбачає, що доступ до державних послуг не є статичним, а розвивається з часом під впливом різних соціальних, економічних, політичних та технологічних факторів.

Даний принцип визначає, що з плином часу законодавча база, що регулює права ВПО на доступ до послуг, постійно оновлюється. Нові закони та нормативні акти можуть розширювати або звужувати можливості отримання послуг. Наприклад, після початку війни в Україні в 2014 році законодавство щодо ВПО було значно доопрацьоване, і цей процес продовжується з

урахуванням поточних реалій.

Відповідно до даного принципу, доступ до державних послуг також змінюється з розвитком технологій і діджиталізації. Наприклад, з'являються нові онлайн-платформи (як-от «Дія»), які спрощують отримання послуг для ВПО, зокрема дистанційно.

Принцип розвитку дозволяє оцінити доступ ВПО до державних послуг у контексті постійних змін. Це означає, що проблеми доступу потрібно аналізувати не тільки з точки зору сьогодення, але й враховуючи можливості для їхнього вирішення у майбутньому. Такий підхід допомагає краще прогнозувати, як зміни в законодавстві, економіці або технологіях можуть покращити або погіршити ситуацію.

Даний принцип визначає, що для забезпечення ефективного доступу ВПО до послуг держава повинна не тільки реагувати на поточні виклики, але й активно розвивати механізми надання послуг, адаптуючи їх до змін у суспільстві.

Принцип розвитку сприяє тому, щоб дослідження проблем доступу ВПО до послуг базувалося на аналізі тенденцій і можливостей для покращення умов в довгостроковій перспективі.

4. Принцип історизму при дослідженні доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні означає врахування історичного контексту, в якому відбувається цей процес. Даний принцип передбачає аналіз змін, які відбувалися у минулому, а також розгляд історичних факторів, що вплинули на поточну ситуацію. Історизм допомагає зрозуміти, як події минулого, політичні рішення та соціально-економічні процеси визначали сучасний стан доступу до державних послуг для ВПО.

Даний принцип визначає, що важливо розуміти, що проблема внутрішньо переміщених осіб в Україні не є новою. Війни, конфлікти та політичні зміни в минулому (як-от Друга світова війна або радянська репресивна політика) також призводили до масових переміщень населення. Історичний досвід попередніх переселенців може бути використаний для аналізу поточних викликів і пошуку рішень.

Досліджуючи історичний контекст, можна виявити довгострокові проблеми, що накопичувалися з часом, і краще зрозуміти, як їх вирішити.

Отже, принцип історизму є ключовим для розуміння розвитку доступу ВПО до послуг в Україні, оскільки дозволяє врахувати уроки минулого для покращення майбутнього.

Також окремо варто відмітити принципи, які дають можливість автору проводити дослідження:

1. Повага до прав людини – забезпечення прав ВПО на рівний доступ до державних послуг без дискримінації.

2. Прозорість і підзвітність – відкритість у проведенні дослідження та звітності перед зацікавленими сторонами.

3. Комплексний підхід – врахування всіх аспектів доступу до державних послуг, включаючи правові, соціальні, економічні та культурні аспекти.

4. Наукова обґрунтованість – використання перевірених наукових методів та підходів для збору та аналізу даних.

В процесі роботи автор скористався наступними методами наукового дослідження:

1. Індукція: цей метод полягає в зборі конкретних фактів і даних про доступ ВПО до державних послуг. Індуктивний підхід дозволяє зібрати велику кількість первинної інформації і визначити типові проблеми і бар’єри, з якими стикаються ВПО при спробі скористатися державними послугами.

2. Дедукція: цей метод полягає в використанні загальних теоретичних або правових принципів для аналізу доступу ВПО до державних послуг. Дослідники можуть вивчати законодавство, нормативно-правові акти і міжнародні стандарти, що стосуються прав ВПО. Дедуктивний підхід дозволяє оцінити, наскільки законодавство та політики сприяють або перешкоджають доступу ВПО до необхідних державних послуг.

3. Індуктивний і дедуктивний методи часто використовуються в поєднанні для комплексного аналізу ситуації з доступом ВПО до державних послуг в Україні. Вони дозволяють отримати різні погляди на проблему і розробити

рекомендації щодо поліпшення ситуації.

Аналіз і синтез є ключовими поняттями в наукових і дослідницьких методологіях, включаючи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні [32].

Аналіз включає розкладання складного явища, проблеми або ситуації на частини для кращого розуміння їхньої структури, функціонування і взаємозв'язків. В контексті дослідження доступу ВПО до державних послуг аналіз може включати:

Розбір політик і законодавства: вивчення та аналіз наявного законодавства, правил, норм і політик, які впливають на доступ ВПО до державних послуг.

Оцінка існуючих практик: дослідження та аналіз практик у наданні державних послуг ВПО, виявлення сильних і слабких сторін, ідентифікація бар'єрів і проблем.

Аналіз статистичних даних: використання статистичних методів для аналізу обсягів і показників доступу ВПО до різних видів державних послуг.

Синтез включає зібрання, об'єднання і інтеграцію різних елементів інформації, що були розірвані під час аналізу, для створення нового цілісного уявлення або рекомендацій. В контексті дослідження доступу ВПО до державних послуг синтез може включати:

Розроблення рекомендацій: на основі отриманих даних і аналізу висунення пропозицій щодо поліпшення умов і механізмів надання державних послуг ВПО.

Створення моделей інтервенцій: розроблення стратегій або моделей, які могли б покращити доступ ВПО до необхідних державних послуг, враховуючи знайдені в аналізі проблеми і можливості.

Інтеграція рішень: об'єднання пропозицій і рекомендацій для створення цілісного підходу до покращення ситуації з доступом ВПО до державних послуг [27].

Важливими є методи дослідження – опитування та анкетування:

– збір інформації безпосередньо від ВПО щодо їхнього досвіду та проблем у доступі до державних послуг.

– глибинні інтерв’ю з ВПО, представниками державних органів, неурядових організацій та інших зацікавлених сторін.

– вивчення законодавчих та нормативних актів, програм та політик, що стосуються ВПО та надання державних послуг.

– аналіз статистичних даних щодо доступу ВПО до державних послуг, включаючи кількісні показники та тенденції.

– проведення дискусійних груп з ВПО для виявлення спільних проблем та обговорення можливих рішень [34].

Принципи та методи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні є надзвичайно важливими для забезпечення їхніх прав, інтеграції в суспільство та підвищення якості державних послуг. Використання науково обґрунтованих підходів та інструментів дозволяє отримати об’єктивні дані, розробити ефективні політики та програми, а також сприяти соціальній справедливості та рівності для всіх громадян України.

Дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні є критично важливим для забезпечення їх прав та покращення якості їх життя. Використання чітких принципів та методів дозволяє отримати об’єктивні та надійні результати, які можуть бути використані для розробки ефективної політики та практичних заходів [8].

Принципи та методи дослідження доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні є основою для отримання об’єктивних та надійних даних, необхідних для розробки ефективної політики та практичних заходів. Чітке дотримання принципів поваги до прав людини, прозорості, комплексного підходу та наукової обґрунтованості забезпечує якість дослідження та його результати, які можуть бути використані для покращення життя ВПО та інтеграції їх у суспільство.

Отже, дослідження доступу ВПО до державних послуг є критичним місцем у контексті збройного конфлікту в Україні. Масштабні переміщення населення внаслідок війни створили численні виклики для державних систем, що вимагають розробки ефективних механізмів підтримки. Таке дослідження

сприяє забезпеченню прав людини, інтеграції ВПО в суспільство та покращенню якості їхнього життя.

Принципи дослідження: системність (урахування взаємозв'язків між законодавчими, соціальними та економічними аспектами), детермінізм (аналіз причинно-наслідкових зв'язків, що впливають на доступ ВПО до послуг), розвиток (вивчення змін у законодавстві, технологіях та суспільстві, які впливають на процес надання послуг), історизм (оцінка історичного контексту переміщення населення для кращого розуміння сучасних викликів), повага до прав людини (забезпечення рівності та недискримінації у доступі до державних послуг).

Методи дослідження: індукція та дедукція (збір емпіричних даних та їх аналіз у контексті законодавчої та політичної бази), соціологічні опитування (вивчення досвіду ВПО через анкетування та інтерв'ю), аналіз та синтез (розбір існуючих практик і розробка рекомендацій для покращення доступу до послуг), фокус-групи (обговорення проблем і рішень з представниками ВПО, органів державної влади та громадянського суспільства).

Дослідження доступу ВПО до державних послуг є інструментом забезпечення їх прав, інтеграції у суспільство та підвищення якості життя. Використання науково обґрунтованих методів і підходів дозволяє розробляти ефективну політику та практичні заходи, що сприяють соціальній стабільності та розвитку України.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Сутність та особливості публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану

Основна мета механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану – гарантувати доступ внутрішньо переміщеним особам до основних державних послуг, таких як медична допомога, освіта, соціальні виплати, житло тощо.

Так як внутрішньо переміщена особа – це громадянин України, іноземець чи особа без громадянства, які перебувають на території України на законних підставах і мають посвідку на постійне проживання в Україні, які вимушені залишити або евакуюватися з місця свого проживання щоб уникнути негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, широкомасштабних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру.

Зазначені умови вважаються загальновідомими і не потребують підтвердження, якщо відомості про них містяться в офіційних доповідях (повідомленнях) Верховного комісара ООН з прав людини, Організації з безпеки та співробітництва в Європі, Міжнародного Комітету Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, розміщених на веб-сайтах зазначених організацій, або у разі прийняття відповідних рішень уповноважених державних органів щодо таких ситуацій.

Україна вживає всіх заходів для запобігання вимушеному внутрішньому переміщенню громадян відповідно до Конституції та законів України, міжнародних договорів, угод, обов’язковість яких надана Верховною Радою

України з метою поваги до прав і свобод ВПО [45].

Забезпечення реалізації прав та задоволення потреб таких громадян, сприяння подальшій інтеграції шляхом усунення перешкод у реалізації їхніх прав спрямовано на зменшення негативних наслідків внутрішнього переміщення, спричинених війною в Україні і передбачає реалізацію комплексу заходів для досягнення поставлених цілей та вирішення проблем внутрішнього переміщення осіб [43].

Одним з механізмів є забезпечення права на житло для ВПО.

Право на житло закріплено в Міжнародній конвенції з прав людини, Міжнародній конвенції про економічні, соціальні та культурні права, Конвенції про статус біженців, а також в Основних цілях і правилах соціальної політики, Міжнародній конвенції про ліквідацію всіх форм расової дискримінації та ін.

Після того як люди потрапляють у ситуації вимушеного переселення, перед ними постає основне питання – де жити. В Україні існує багато шляхів вирішення питання забезпечення житлом переселенців.



Рис. 2.1. Механізми забезпечення права на житло для ВПО [50]

Надання тимчасового житла переселенцям регулюється Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» та ін.

Слід зазначити, що найбільшою перешкодою для реалізації права внутрішньо переміщених осіб на проживання у тимчасовому житлі є недостатня кількість житлового фонду, придатного для тимчасового проживання, у населених пунктах приймаючих громад області.

Компенсація за пошкоджені будинки та зруйноване житло. На сучасному етапі встановлено механізм надання відповідних змін у зв'язку з збройними нападами Російської Федерації та розмір грошової компенсації постраждалим, а також порядок створення відповідної комісії для обстеження житла, для кожного виду виплат визначено окремий порядок подання документів, питання компенсації за пошкоджене житло.

Сприяння набуттю житла у власності. Є багато способів забезпечити переміщених осіб житлом, у тому числі надання їм житла у власність. Управління більшістю таких стратегій (програм) здійснює державна спеціальна фінансова установа «Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву» (Держмолодьжитло).

Також можливим варіантом є покриття витрат на проживання для ВПО [50].

Держава захищає права людини шляхом створення систем та інституцій. Проте реальність свідчить про те, що здатність держав виконувати ці зобов'язання значно зменшується, а система захисту прав людини не буде працювати належним чином. Це, однак, робить населення вразливим для тих, хто використовує «беззаконні зони» та реагує на непрацюючі урядові структури, включно з неспроможністю уряду або реальними чи уявними загрозами. Слабкість урядових структур можна оцінити за гостротою таких проблем, як відсутність незалежної судової системи, відсутність ефективного громадського контролю над структурами безпеки та високий рівень корупції [39].

Важливим механізмом також є адаптація законодавства через необхідність швидкого реагування на зміни в законодавстві, щоб врахувати особливі потреби ВПО в умовах воєнного стану.

Повномасштабне вторгнення та війна російської федерації проти України

призвела до радикальних змін в українському суспільстві. Мільйони людей зазнали порушень прав, постраждали, були змушені покинути свої домівки та емігрувати в інші країни заради своєї безпеки, втратили майно та документи.

Багато громадян тимчасово змушені жити на окупованих російською федерацією територіях. Повномасштабне вторгнення в Україну викликало багато юридичних питань як у переміщених осіб, так і у постраждалих від війни. Крім того, законодавство під час війни є гнучким, тому пересічним громадянам важко відстежувати зміни. Тому доступ громадян до якісної та кваліфікованої правової допомоги є пріоритетним.

Сфера адміністративних послуг також є надзвичайно важливою, хоча й має значні безпекові виклики.

Повномасштабне вторгнення та війна російської федерації проти України знайшло своє відображення в правовому полі – зріс попит на послуги деяких органів та організацій, які надають судові та адміністративні послуги. Лише за перші півроку війни про потребу в таких послугах заявили 22% громадян. Серед ВПО цей показник становить 78%, що свідчить про високу потребу ВПО у правовій допомозі. Такий попит на правову допомогу з боку переміщених осіб характеризує підвищений рівень уразливості та порушення нормальних соціальних відносин через переміщення.

Найважливішими послугами для ВПО є послуги ЦНАПів, що може бути пов’язане з потребою ВПО відновити документи, отримати внутрішнє посвідчення.

Водночас потреби українського населення, як органу, в послугах окремих органів та організацій, що надають судові та адміністративні послуги, не відображають реального навантаження на ці органи. Деякі громадяни можуть відкладати/відмовлятися від звернення до цих органів та організацій з різних причин у зв’язку з гострою проблемою [10].

Реалізація таких механізмів в умовах воєнного стану має включати те, що:

– публічні управлінські механізми повинні бути адаптованими для швидкого реагування на потреби ВПО, включаючи спрощені процедури доступу

до послуг;

– взаємодія різних державних органів для забезпечення комплексного підходу в обслуговуванні ВПО, що включає медичну, соціальну та юридичну допомогу;

– використання цифрових платформ для надання послуг та інформації, що дозволяє зменшити адміністративні бар'єри і полегшити доступ до допомоги.

В умовах війни можуть виникати труднощі з фінансуванням та матеріально-технічним забезпеченням державних послуг а також існує безпекова загроза для забезпечення безпечних умов для надання послуг та доступу до інформації для ВПО, особливо в зонах конфлікту.

Отже, публічно-управлінські механізми реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану потребують адаптації, гнучкості та інтеграції різних ресурсів і організацій. Важливо забезпечити швидкий і ефективний доступ до послуг, враховуючи специфіку ситуації, а також активну комунікацію з ВПО для задоволення їхніх потреб.

Основною метою механізму реалізації доступу ВПО до державних послуг є забезпечення їх прав на отримання життєво необхідних послуг, таких як медична допомога, освіта, соціальні виплати, житло, правова допомога, адміністративні та інші публічні послуги.

Основні механізми підтримки ВПО представлено на рис. 2.2.

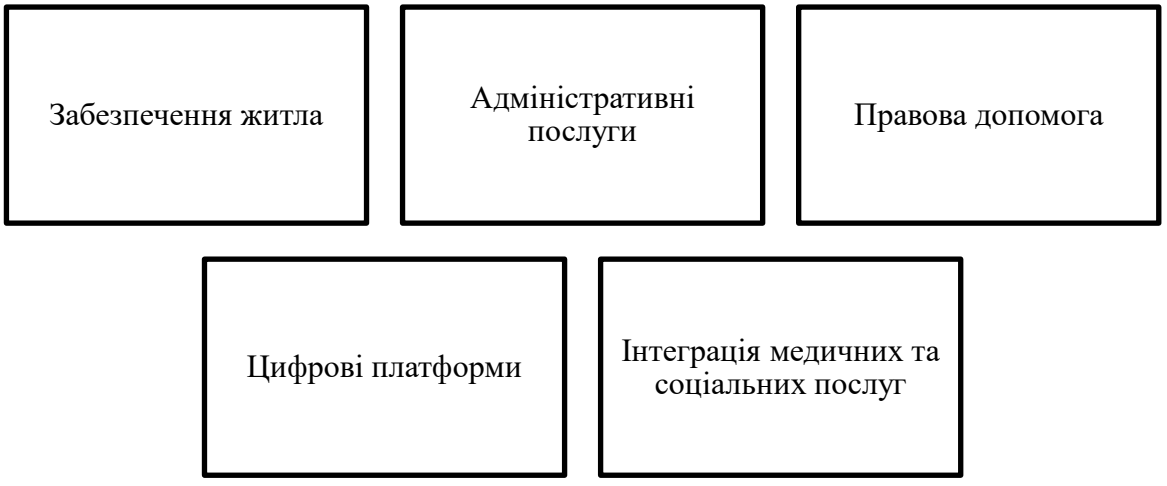


Рис. 2.2. Основні механізми підтримки ВПО

1. Забезпечення житла: надання тимчасового житла, компенсація за пошкоджене майно та сприяння набуттю житла у власність через державні програми;

2. Адміністративні послуги: ЦНАПи забезпечують відновлення документів, оформлення довідок ВПО, отримання соціальних виплат тощо;

3. Правова допомога: надання юридичних консультацій та послуг із захисту прав ВПО, які стикаються з дискримінацією чи труднощами через зміну місця проживання;

4. Цифрові платформи: використання онлайн-інструментів, таких як «Дія», для спрощення доступу до послуг.

5. Інтеграція медичних та соціальних послуг: забезпечення доступу до медичної допомоги, вакцинації, психологічної підтримки та соціальної виплати.

Законодавча база має бути гнучкою для реагування на виклики війни. Необхідно конкретизувати потребу ВПО, наприклад, через спрощення процедур доступу до послуг, скорочення бюрократичних бар'єрів та забезпечення безпеки громадян у зонах конфлікту.

Цифровізація є інструментом для покращення доступу до послуг. Платформи на кшталт «Дія» допомагають зменшити адміністративні бар'єри та забезпечують швидкий доступ до інформаційних послуг навіть у кризових умовах.

Ефективність механізмів залежить від координації між державними установами, місцевою владою, міжнародними організаціями та громадським сектором. Комплексний підхід передбачає надання медичної, соціальної, адміністративної та юридичної допомоги у тісній взаємодії.

Механізми реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану мають бути гнучкими, інтегрованими та спрямованими на швидке реагування на потреби громадян. Забезпечення належного функціонування цих механізмів є важливою умовою зменшення негативних наслідків внутрішнього переміщення, соціальної інтеграції ВПО та зміцнення соціальної справедливості в Україні.

2.2. Класифікація публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану

Класифікація публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану може бути представлена наступним чином:

1. Класифікація за типом механізмів:

– нормативно-правові механізми:

Закони та підзаконні акти, що регулюють права ВПО на отримання послуг:

Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». Основний закон, який визначає правовий статус ВПО, їхні права, обов'язки та механізми державної підтримки [16].

Закон України «Про соціальні послуги» регулює надання соціальних послуг, включаючи підтримку для ВПО, та визначає принципи їхньої реалізації [19].

Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» встановлює соціальні гарантії, які можуть застосовуватися до ВПО, включаючи право на соціальні виплати та пільги [15].

Підзаконні акти:

Постанова «Про затвердження Порядку надання соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам регулює процедуру надання грошових допомог та інших соціальних виплат для ВПО.

Локальні акти:

Рішення місцевих органів влади, що можуть встановлювати додаткові заходи підтримки та послуг для ВПО на рівні регіонів і громад.

– організаційні механізми:

В Україні за надання послуг внутрішньо переміщеним особам відповідають різні державні структури на рівні центральних та місцевих органів влади:

Міністерство соціальної політики України – головний орган,

відповідальний за реалізацію політики у сфері соціального захисту населення, включаючи ВПО. Займається розробкою програм, визначенням норм надання соціальних послуг та виплат.

Міністерство внутрішніх справ України – відповідає за реєстрацію ВПО, а також за забезпечення правопорядку в питаннях, що стосуються переміщених осіб.

Міністерство охорони здоров'я України – відповідає за доступ ВПО до медичних послуг, розробляє програми з охорони здоров'я, в тому числі для осіб, які потребують особливої уваги.

Міністерство освіти і науки України – забезпечує доступ ВПО до освітніх послуг, розробляє програми адаптації для учнів та студентів.

Обласні та районні державні адміністрації – відповідають за реалізацію державної політики на місцях, в тому числі за координацію роботи з надання соціальних послуг ВПО, їх реєстрацію та підтримку.

Місцеві ради – відповідають за створення місцевих програм підтримки ВПО, забезпечення соціальної інтеграції та доступу до місцевих послуг.

Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді – надають консультації та допомогу ВПО у вирішенні соціальних питань, організують програми підтримки.

Соціальні працівники – проводять індивідуальні консультації, допомагають у отриманні соціальних виплат, медичних та освітніх послуг.

Неприбуткові організації – активно залучаються до надання допомоги ВПО, організують благодійні програми, освітні та правові консультації.

Волонтери – підтримують ВПО в питаннях соціального захисту, медичного обслуговування, інтеграції в громаду [21].

– фінансові механізми:

Програма соціальної підтримки ВПО – передбачає виділення коштів на соціальні виплати, допомогу в отриманні житла, медичну та освітню підтримку [24].

Програма розвитку соціальних послуг – фінансування проектів,

спрямованих на надання соціальних послуг для ВПО через місцеві органи влади та соціальні служби [45].

Місцевим бюджетам надаються дотації для покриття витрат на забезпечення житлом, медичним обслуговуванням і соціальними послугами.

Організації, такі як ООН, Міжнародний Червоний Хрест, USAID та інші, надають фінансову допомогу для реалізації програм підтримки ВПО.

2. Класифікація за рівнем управління:

– національні механізми:

На рівні центральних органів виконавчої влади в Україні реалізується ряд політик і програм, спрямованих на підтримку внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

– регіональні механізми:

На рівні обласних та місцевих адміністрацій в Україні реалізуються різноманітні ініціативи, спрямовані на підтримку внутрішньо переміщених осіб.

– місцеві механізми:

На рівні територіальних громад в Україні реалізуються різноманітні програми та проекти, спрямовані на підтримку внутрішньо переміщених осіб.

3. Класифікація за типом послуг:

– соціальні послуги, що включають програми соціальної підтримки, консультації, психологічну допомогу;

– медичні послуги, що включають доступ до безкоштовної медичної допомоги, вакцинації, психічного здоров’я;

– освітні послуги, що включають доступ до навчальних закладів, організація дистанційного навчання;

– правові послуги, що включають юридичні консультації, допомогу в оформленні документів, захист прав тощо.

4. Класифікація за формою реалізації:

– традиційні механізми: особистий прийом, паперова документація, фізичні офіси;

– електронні механізми: онлайн-платформи, електронні сервіси, мобільні

додатки для отримання послуг.

Отже, класифікація публічно-управлінських механізмів доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану дозволяє краще розуміти, які інструменти і стратегії можуть бути використані для ефективної реалізації їхніх прав. Це також сприяє адаптації механізмів у відповідь на виклики, які виникають в умовах конфлікту.

Нормативно-правові механізми включають закони та підзаконні акти, що регулюють права ВПО на отримання послуг, а також локальні акти, що включають додаткові заходи підтримки на місцях. Організаційні механізми забезпечують реалізацію політики через різні державні структури, від міністерств до соціальних служб і волонтерів, які координують допомогу. Фінансові механізми охоплюють програми соціальної підтримки та інші форми фінансування, зокрема через міжнародні організації.

Національні механізми включають центральні органи влади, які розробляють політику та програми підтримки ВПО. Регіональні механізми реалізуються через обласні та місцеві адміністрації, що розглядають конкретні ініціативи на місцях. Місцеві механізми зосереджені на територіальних громадах, що впроваджують проекти підтримки ВПО.

Соціальні послуги, медичні, освітні, правові послуги включають різноманітні аспекти підтримки ВПО, такі як консультації, доступ до освіти та медицини, правова допомога.

Традиційні механізми (особистий прийом, паперовий документообіг) та електронні механізми (онлайн-платформи, мобільні додатки) забезпечують доступ до послуг, враховуючи реалії воєнного стану.

Таким чином, класифікація публічно-управлінських механізмів дає змогу чітко осмислити інструменти, які застосовуються для реалізації прав ВПО, та забезпечити адаптацію цих механізмів у контексті воєнного стану та нових викликів.

2.3. Компаративний аналіз публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та закордоном

Компаративний аналіз публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до державних послуг в Україні та за кордоном дозволяє виявити як спільні, так і специфічні підходи до вирішення цієї важливої соціальної проблеми.

Розглянемо основні аспекти:

– з Україні сформовано законодавство, що регулює права ВПО, включає спеціальний закон про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб, але його реалізація може бути фрагментарною, що призводить до нерівномірного доступу до послуг.

– законодавча база публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг за кордоном варіюється в залежності від країни:

Конвенція про статус біженців (1951 рік) – в першу чергу стосується біженців, багато країн застосовують її принципи щодо внутрішньо переміщених осіб [25].

Декларація ООН про права людини (1948 рік) – забезпечує загальні права всіх осіб, у тому числі ВПО, на доступ до освіти, медицини та соціальних послуг [13].

В Німеччині існує Закон про надання притулку (Asylgesetz), що визначає процедури надання притулку та права ВПО на соціальні послуги [56].

В Швеції існує Закон про емігрантів і біженців (Utlänningslagen), що регулює права на медичні та соціальні послуги для осіб, які шукають захист.

Закон про імміграцію та громадянство (Immigration and Nationality Act) є в США і охоплює питання надання притулку та інтеграції біженців і ВПО [61].

Країни можуть розробляти національні програми інтеграції ВПО, які включають законодавчі акти, що регулюють доступ до житла, освіти, медичних послуг і соціальної допомоги.

В країнах з розвиненими механізмами підтримки ВПО, таких як Німеччина чи Швеція, існують комплексні правові акти, які гарантують доступ до різноманітних послуг на національному рівні.

– публічно-управлінські механізми в Україні часто є централізованими, з недостатньою координацією між різними рівнями влади (центральний, регіональний, місцевий).

– в країнах ЄС часто спостерігається децентралізований підхід, де місцеві органи влади мають більше повноважень для адаптації послуг до потреб ВПО, що забезпечує більшу гнучкість і швидкість реагування.

– фінансування соціальних програм для ВПО в Україні може бути недостатнім, що обмежує якість та доступність послуг.

– в країнах, де відзначається великий потік біженців (наприклад, Туреччина), міжнародні організації активно підтримують фінансування програм для ВПО, що дозволяє забезпечити належний рівень обслуговування.

Важливими в умовах цифровізації є електронні сервіси, що є основою механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

В Україні створено публічний портал «Дія» [46]. Портал «Дія» – це онлайн-платформа, створена в Україні для спрощення доступу громадян до державних послуг.

«Дія» пропонує широкий спектр електронних послуг, таких як оформлення паспортів, реєстрація бізнесу, отримання свідоцтв, довідок тощо.

Користувачі можуть створити особистий кабінет, в якому зберігаються їхні дані, історія звернень і доступ до послуг.

Існує мобільний додаток «Дія», який дозволяє користувачам отримувати послуги безпосередньо зі своїх смартфонів, включаючи можливість зберігати цифрові документи.

Портал дозволяє зберігати і використовувати електронні версії документів, таких як паспорт, водійські права та інші ідентифікаційні документи.

«Дія» має на меті зменшити бюрократію, спростивши процеси подачі заяв

і отримання документів. Портал активно працює над забезпеченням доступу до послуг для різних категорій населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб.

Портал забезпечує високий рівень безпеки даних користувачів, застосовуючи сучасні технології шифрування та аутентифікації.

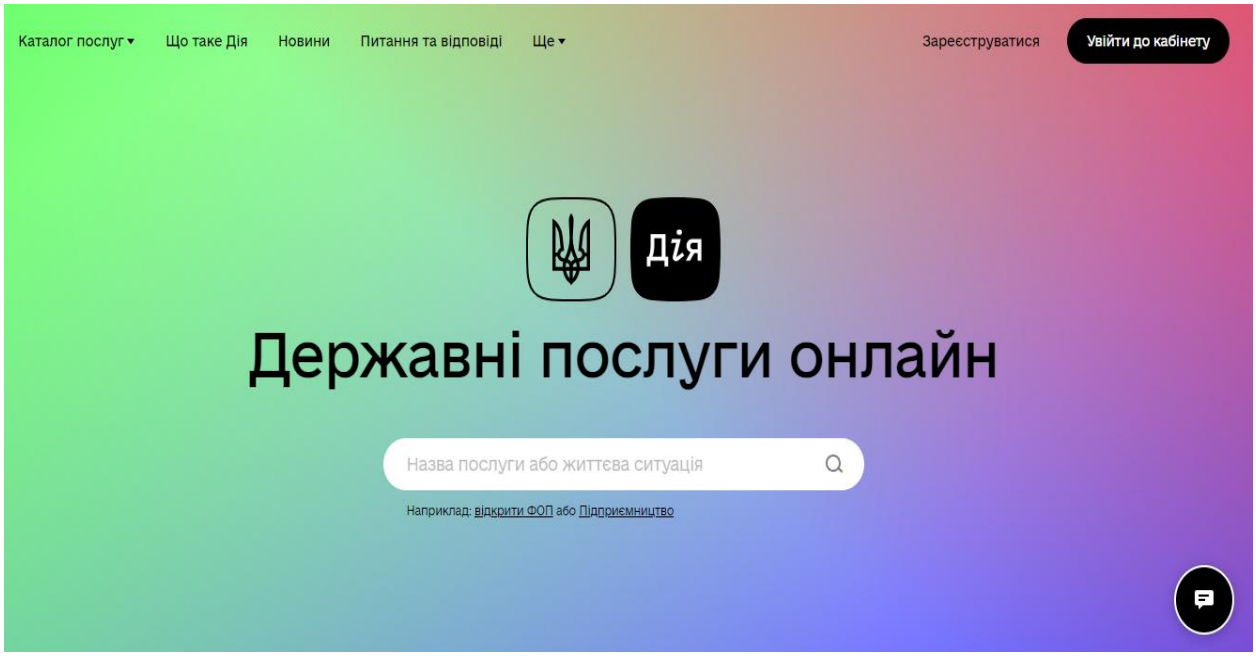


Рис. 2.3. Портал «Дія»

«Дія» стала важливим інструментом у цифровізації державних послуг в Україні, забезпечуючи зручний доступ до них та підвищуючи їхню ефективність. Додаток дозволяє зберігати документи в електронному вигляді, такі як паспорт, водійське посвідчення, COVID-сертифікати тощо.

Через «Дію» можна зареєструвати бізнес, оформити соціальну допомогу, змінити місце реєстрації та проведення інших дій без відвідування державних установ.

Громадяни мають можливість отримувати послуги без бюрократичної тяганини, що знижує ризик корупції. Платформа інтегрує різні державні реєстри, що забезпечують коректність і актуальність даних.

Додаток доступний для користувачів Android та iOS, а також існує веб-версія.

У таких країнах, як Естонія, електронні послуги реалізовані на високому

рівні, що дозволяє ВПО швидко та зручно отримувати необхідну інформацію і послуги.

В Німеччині створено портал «Make it in Germany» – цей портал надає інформацію про життя, роботу та доступні послуги для біженців і ВПО. ВПО можуть знайти інформацію про медичне обслуговування, соціальні виплати та можливості інтеграції [40].

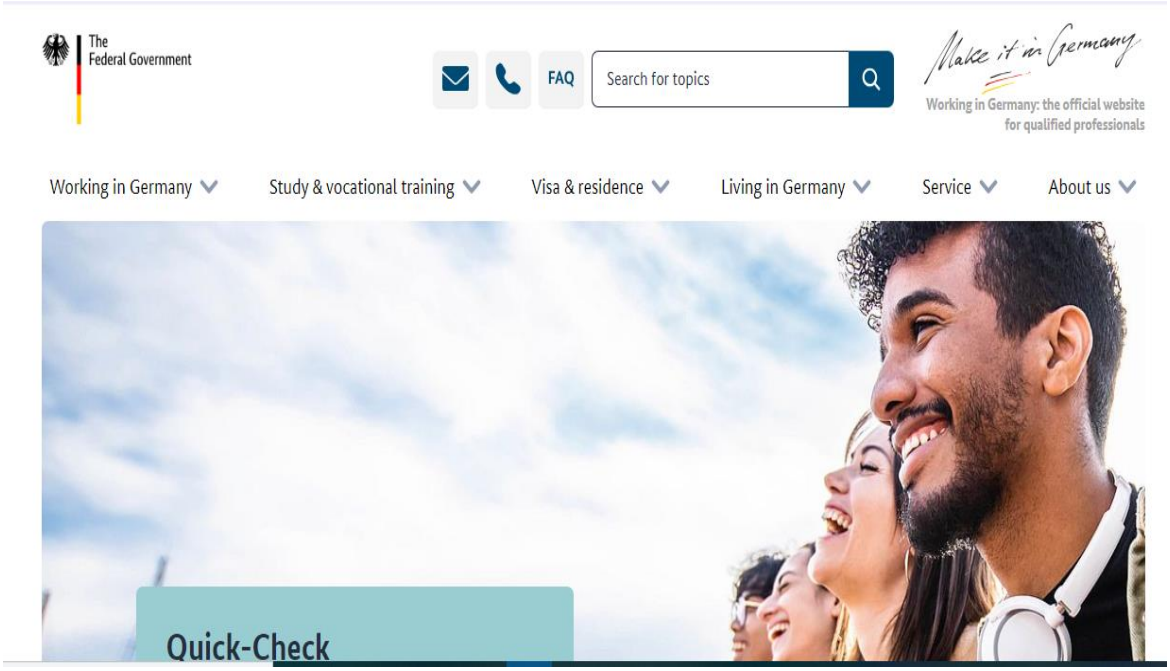


Рис. 2.4. Портал «Make it in Germany»

На сайті Міграційної служби Швеції ВПО можуть подавати заявки на притулок, отримувати інформацію про свої права та доступні послуги, а також відстежувати статус своїх заявок [57].

Migrationsverket App – vобільний додаток, що дозволяє ВПО слідкувати за статусом своїх заявок та отримувати важливу інформацію.

Тут можна надсилати безпечні повідомлення до Міграційного агентства Швеції та ставити запитання щодо справи.

Ця функція доступна, лише якщо вхід здійснено за допомогою електронної ідентифікації [63].



Рис. 2.5. Migrationsverket App

Інтернет-портал Імміграційної, біженців та громадянства Канади надає інформацію про процеси отримання статусу біженця, соціальні послуги та підтримку для ВПО [62].

Веб-сайт Міністерства внутрішніх справ Австралії пропонує інформацію та електронні сервіси для ВПО, зокрема подачу заяв на притулок та соціальні послуги.

Департамент відповідає за центральну координацію, стратегію та політичне керівництво щодо наступних питань:

- стійкість і безпека кібернетичної та критичної інфраструктури;
- імміграція;
- охорона та управління кордонами;
- боротьба з тероризмом;
- захист нашого суверенітету;
- громадянство та соціальна згуртованість.

Департамент впроваджує стратегічно скоординований підхід до кібербезпеки та стійкості всіх австралійців. Департамент робить внесок у процвітання та єдність Австралії через управління та виконання міграційних, гуманітарних програм і програм для біженців. Департамент сприяє соціальній згуртованості через мультикультурні програми, послуги з поселення, а також

шляхом управління та надання громадянства [57].

MyGov в Австралії – платформа, що об’єднує різні державні послуги, де ВПО можуть отримувати доступ до соціальних виплат, медичних послуг та інших необхідних ресурсів.

MyGov – це простий і безпечний спосіб доступу до державних послуг онлайн в одному місці [64].

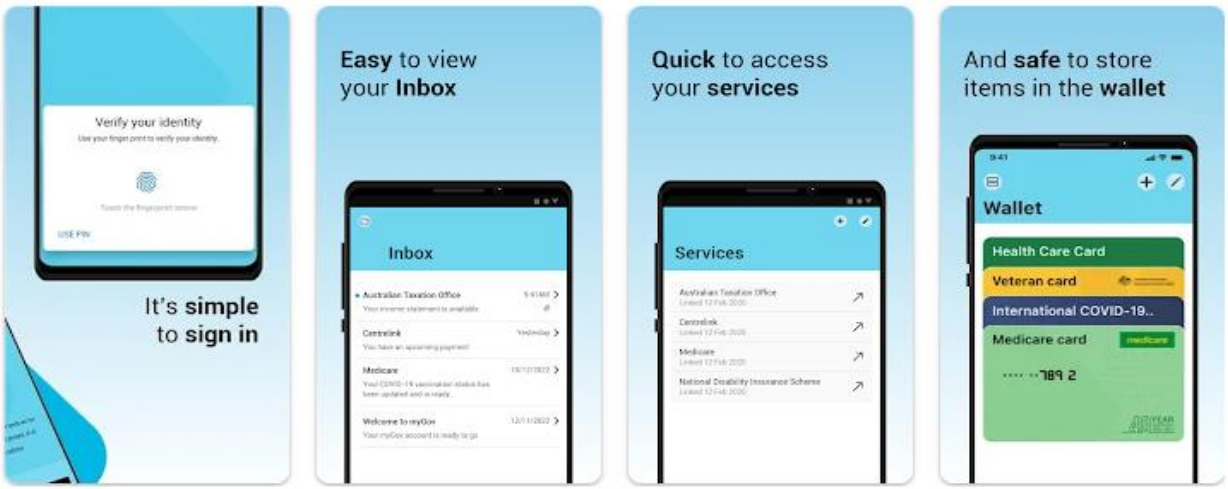


Рис. 2.6. MyGov, Австралія

Веб-сайт USCIS в США пропонує онлайн-заявки для біженців, а також інформацію про доступні соціальні послуги.

US Citizenship and Immigration Services (USCIS) працює під егідою «Чесність є основою довіри та зміцнює довіру американської громадськості до імміграційної системи. USCIS підтримує найвищі професійні стандарти щодо рішень, які ми приймаємо, процесів, які ми створюємо, і відносин, які ми будуємо. Ми досягаємо досконалості, ретельно виконуючи місію USCIS» [69].

USCIS пропонує обслуговування клієнтів через:

– контактний центр USCIS : для запитів щодо заяв, документів або зустрічей.

– польові офіси : розташовані по всій території США для особистих співбесід і послуг.

Ресурси доступні різними мовами, щоб допомогти тим, хто не володіє

англійською.



Рис. 2.7. US Citizenship and Immigration Services

Отже, електронні сервіси в різних країнах сприяють забезпеченню доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг. Вони полегшують процеси подачі заявок, отримання інформації та інтеграції, що є критично важливим у контексті підтримки ВПО.

Компаративний аналіз показує, що Україна має ряд викликів у забезпеченні доступу ВПО до державних послуг. Проте вивчення міжнародного досвіду може слугувати основою для вдосконалення публічно-управлінських механізмів в Україні, зокрема в напрямку законодавчих змін, децентралізації, впровадження електронних сервісів та покращення фінансування.

Отже, в Україні існує спеціальний закон про забезпечення прав ВПО, однак його реалізація часто є фрагментарною, що призводить до нерівномірного доступу до послуг. Це може бути пов’язано з недосконалістю механізмів координації між високими рівнями влади.

В інших країнах, таких як Німеччина, Швеція та США, законодавчі акти забезпечують більш чітке регулювання доступу ВПО до медичних, соціальних та інших послуг. Наприклад, у Німеччині діє Закон про надання притулку, а в

Швеції – Закон про емігрантів і біженців. Ці країни мають більш розвинені правові системи, які гарантують доступ до різноманітних послуг на національному рівні.

Публічно-управлінські механізми часто мають централізовану структуру, що іноді ускладнює координацію між вищими рівнями влади. Це може призвести до затримки або неефективної реакції на запити ВПО.

У країнах ЄС (наприклад, Німеччина, Швеція) завдяки більшому децентралізованому підходу, де місцеві органи влади мають більше повноважень для адаптації послуг до конкретних потреб ВПО. Це забезпечує більшу гнучкість і швидкість реагування.

В Україні фінансування соціальних програм для ВПО може бути недостатнім, що обмежує якість та доступність послуг. Водночас у країнах з великим потоком біженців, таких як Туреччина, міжнародні організації підтримують програму фінансування для ВПО, що дозволяє забезпечити належний рівень обслуговування. В Україні ефективним інструментом цифровізації є публічний портал «Дія», який значно полегшує доступ до державних послуг, зокрема соціальних виплат, оформлення документів та реєстрацію бізнесу. Платформа активно працює над доступом до ВПО та надає мобільний додаток для зручного користування.

Інші країни, такі як Естонія, Німеччина, Швеція та США, також активно використовують електронні сервіси для покращення доступу до державних послуг. Наприклад, портал «Make it in Germany» або мобільний додаток «Migrationsverket» у Швеції дозволять ВПО зручно подавати заявки, отримувати інформацію про доступні послуги та слідкувати за статусом своїх запитів.

Компаративний аналіз підкреслює важливість адаптації міжнародного досвіду для покращення публічно-управлінських механізмів в Україні. Це включає впровадження більш ефективних електронних платформ, децентралізацію управління, а також покращення фінансування спеціальних програм для ВПО.

Таким чином, хоча Україна вже має певні механізми для забезпечення

доступу ВПО до державних послуг, міжнародний досвід може бути використаний для вдосконалення цих механізмів, зокрема через децентралізацію, законодавчі зміни та розвиток електронних платформ.

Проаналізувавши теоретичні засади дослідження механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану можна сказати, що стратегії доступу до державних послуг для ВПО в умовах воєнного стану мають бути гнучкими, скоординованими та відповідати потребам громадян. Забезпечення належного функціонування цих механізмів є важливою умовою зменшення негативних наслідків внутрішнього переміщення, соціальної інтеграції переміщених осіб та зміцнення соціальної справедливості в Україні.

Окреслення стратегій державного управління доступом до державних послуг для ВПО в умовах воєнного стану дозволяє краще зрозуміти, які інструменти та стратегії можна використовувати для ефективного забезпечення своїх прав. Зокрема, регуляторні механізми включають закони та нормативні акти, що регулюють доступ ВПО до послуг, а також місцеві заходи, які включають додаткові заходи підтримки на місцях. Організаційні механізми забезпечують впровадження політики в низці урядових структур, від міністерств до соціальних служб і волонтерів, які координують допомогу. Фінансові стратегії включають програми соціальної допомоги та інші форми фінансування через міжнародні організації.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1. Аналіз нормативно-правових засад формування механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні

Аналіз нормативно-правових засад формування механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні демонструє значний прогрес у забезпеченні прав цієї категорії громадян, проте також виявляє низку проблем, які потребують подальшого вдосконалення.

Основні нормативно-правові акти, що регулюють права ВПО в Україні можна представити на рис. 3.1.

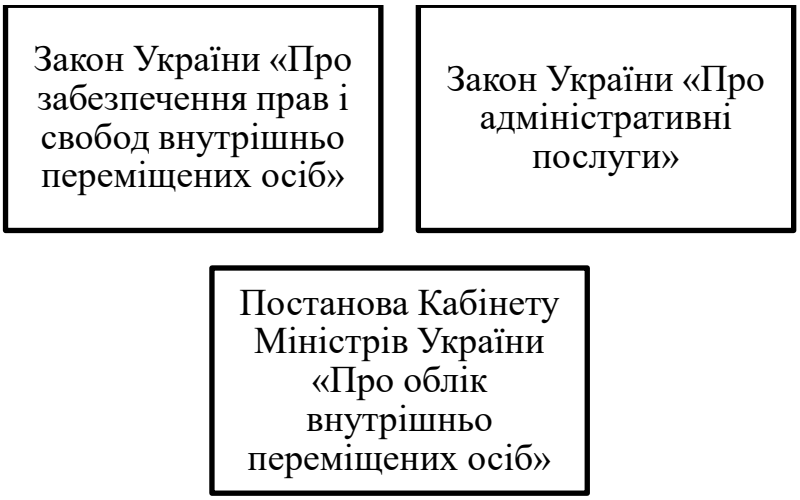


Рис. 3.1. Основні нормативно-правові акти, що регулюють права ВПО в Україні

1. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [16].

Даний закон визначає статус ВПО, гарантії їхніх прав, механізми соціального захисту та доступу до державних послуг. Він встановлює право ВПО на отримання довідки, яка підтверджує їхній статус, і на основі якої вони можуть

скористатися рядом пільг і послуг.

Закон України формує ключову роль у забезпеченні прав внутрішньо переміщених осіб. Його положення регламентують доступ ВПО до державних послуг, соціального захисту, освіти, медицини та житла. У контексті воєнного стану цей закон отримав додаткове значення через збільшення кількості ВПО, викликане військовими діями.

Закон встановлює порядок отримання довідки ВПО, яка є базовим документом для доступу до багатьох державних послуг, включаючи соціальну допомогу, житло та освіту.

ВПО мають рівні права з іншими громадянами України на отримання послуг, зокрема на працевлаштування, освіту, медичну допомогу, соціальне забезпечення та виборчі права.

Законом передбачено можливість отримання фінансової допомоги на проживання, яку виплачують з державного бюджету.

Законом також забезпечується ведення Єдиної інформаційної бази даних ВПО, яка використовується для надання адресної допомоги та інших послуг.

Виклики реалізації закону в умовах воєнного стану:

1. Військові дії значно збільшили кількість людей, які потребують державної підтримки, що створює навантаження на систему.

2. Через руйнування інфраструктури багато людей мають обмежений доступ до органів влади, медичних установ та інших служб.

3. Додаток «Дія» полегшив доступ до деяких послуг, таких як подача заявки на допомогу для ВПО.

Закон створює базу для підтримки ВПО в Україні. Проте реалізація в умовах воєнного стану стикається з багатьма його викликами. Для ефективного забезпечення доступу ВПО до державних послуг забезпечуються активні дії щодо вдосконалення законодавства, процесів цифровізації та посилення програми фінансування.

2. Закон України «Про адміністративні послуги» забезпечує загальні засади доступу до адміністративних послуг, включаючи створення центрів

надання адміністративних послуг (ЦНАП), де ВПО можуть отримувати необхідні довідки, консультації та реєструватися за місцем проживання.

Закон є основоположним нормативним актом, що регулює порядок надання адміністративних послуг громадянам, у тому числі внутрішньо переміщеним особам (ВПО). В умовах воєнного стану цей закон набув особливого значення, оскільки забезпечення доступу ВПО до державних послуг стало критичним для задоволення їх базових потреб.

Основні положення Закону у контексті ВПО:

1. Закон гарантує рівний доступ до адміністративних послуг громадянам, незалежно від місця проживання. Це означає, що ВПО може отримувати послуги в будь-якому Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП) без прив’язки до попереднього місця реєстрації.

2. До послуг, важливих для ВПО, належать:

- оформлення та переоформлення документів (паспорти, довідки про статус ВПО тощо);
- реєстрація місця проживання;
- подача заявки на соціальну допомогу;
- оформлення компенсації на житло.

Закон забезпечує створення та функціонування ЦНАП, які забезпечують широкий спектр послуг в одному місці. В умовах воєнного стану їхня роль посилилася як ключовий точок доступу до послуг для ВПО.

Закон стимулює розвиток цифрових рішень для надання адміністративних послуг, що дозволяє ВПО подавати заявки дистанційно, наприклад, через портал «Дія».

ВПО може звертатися за адміністративними послугами до будь-якого ЦНАП, незалежно від зареєстрованого місця проживання.

Уряд впровадив спрощені процедури для ВПО, наприклад:

– можливість подачі заявки без повного пакета документів, якщо оригінали втрачено через війну;

– автоматичне продовження дії деяких документів.

У зонах, де постійно перебувають ВПО, розгортаються мобільні ЦНАПи для надання послуг у віддалених регіонах.

Законодавство намагається мінімізувати бюрократичні складнощі, але проблеми можуть виникати через перевантаженість системи та недостатнє фінансування. Багато ЦНАПів у зонах активних бойових дій або окупації не функціонують. Зростання кількості ВПО причиною до великої черги та тривалого часу розгляду заявки.

У віддалених районах або місцях тимчасового перебування ВПО можуть виникнути труднощі з використанням цифрових сервісів. Розширення мережі мобільних ЦНАПів для обслуговування ВПО у віддалених регіонах.

Закон забезпечує нормативну основу для доступу ВПО до державних послуг навіть у складних умовах воєнного стану. Однак для повноцінної реалізації цих гарантій необхідний проблем з питаннями інфраструктури, цифровізації та організації ЦНАПів [14].

3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб» №509 від 1 жовтня 2014 року визначає порядок оформлення і видачі довідки ВПО, а також правила її обліку [41].

Постанова є ключовим документом, який регламентує процес реєстрації та обліку внутрішньо переміщених осіб. У контексті воєнного стану цей нормативний акт набув особливого значення, оскільки забезпечення доступу ВПО до державних послуг починається з отримання статусу, підтвердженої довідкою про взяття на облік.

Постанова спрямована на створення єдиного механізму реєстрації ВПО з надання соціальної допомоги, житла, медичних та освітніх послуг, а також інтеграції до місцевих громад.

Процедура обліку, згідно Постанови:

1. ВПО звертаються до органів соціального захисту населення, ЦНАП або через платформу «Дія» для отримання довідки про взяття на облік.

2. Реєстрація в Єдиній інформаційній базі даних про ВПО, яка є основою для отримання всіх подальших послуг.

Довідка є головним документом, який підтверджує статус ВПО. Вона дає право на:

- утримання фінансової допомоги на проживання;
- доступ до медичних послуг, зокрема безоплатних;
- вирішення питань житла;
- інші соціальні виплати та пільги.

Удосконалено механізм подачі заявки через електронні послуги, що спрощує доступ до послуги у разі фізичної недосяжності органів влади. Зокрема, в умовах воєнного стану реєстрація може проходити в будь-якому доступному населеному пункті, незалежно від попереднього місця проживання ВПО.

Для реєстрації статусу не завжди потрібні повні пакети документів. Наприклад, у разі їх втрати через бойові дії можна використовувати інші документи.

Можливість подачі заявки через мобільний додаток «Дія» значно полегшує процедуру, особливо для тих, хто перебуває у віддалених регіонах.

Проте, частини органів соціального захисту, ЦНАПів та інших установ у зонах бойових дій не функціонують, що ускладнює реєстрацію. ВПО у віддалених районах чи місцях з поганим інтернет-зв’язком можуть стикатися із труднощами в реєстрації через «Дію».

Не всі ВПО обізнані з можливістю реєстрації через електронні сервіси або про свої права.

Отже, Постанова є ключовим нормативним актом, що забезпечує основу для доступу ВПО до державних послуг. Успішна реалізація положення Постанови в умовах воєнного стану залежить від розширення можливостей реєстрації, цифровізації процесів та ефективної взаємодії між державними установами.

До проблем формування механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні можна віднести наступні:

1. Фізична доступність послуг – у деяких регіонах, особливо у віддалених громадах, доступ до ЦНАПів і державних установ є обмеженим через

недостатню інфраструктуру.

2. Цифровий бар’єр – хоча впровадження електронних сервісів (через портал «Дія») спрощує доступ до багатьох послуг, частина ВПО стикається з проблемами через недостатні технічні навички або відсутність пристроїв.

3. Ідентифікація та верифікація – деякі особи стикаються з труднощами під час підтвердження свого статусу через втрату документів або неоднозначність у правилах їх відновлення.

4. Часті зміни у нормативно-правовій базі іноді створюють плутанину серед громадян та працівників державних установ.

5. Деякі ВПО стикаються з неофіційними бар’єрами у спілкуванні з місцевими органами влади.

Отже, аналіз основних нормативно-правових актів, таких як Закони України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», «Про адміністративні послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб», демонструє прогрес у забезпеченні доступу ВПО до державних послуг.

Законодавство гарантує ВПО доступ до соціальних, медичних, освітніх та інших послуг. Забезпечення адресної допомоги та права на житло спрямовані на підтримку ВПО у складних умовах.

Розвиток платформи «Дія» включає процеси подачі заявки, отримання довідок та фінансової допомоги, а впровадження електронних баз даних дозволяє ефективно адмініструвати надання послуг.

Законодавство дозволяє ВПО звертатися до будь-якого ЦНАП незалежно від місця попереднього проживання. Зокрема, існує можливість подачі заявки без повного пакета документів, якщо документи втрачені через бойові дії.

Нормативно-правова база України створює потужний фундамент для забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг навіть у складних умовах воєнного стану. Однак реалізація цих гарантій вимагає подальшого вдосконалення інфраструктури, процесів цифровізації та організації відповідних установ.

3.2. Шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану

Оптимізація функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану можлива в разі комплексних змін, які представлено на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Шляхи оптимізації функціонування публічно-управлінських механізмів реалізації доступу ВПО до державних послуг

1. Удосконалення законодавчої бази:

– прийняття змін до нормативно-правових актів для спрощення процедур отримання статусу ВПО та доступу до послуг (скорочення термінів розгляду заявок, зменшення обсягу всіх документів);

– забезпечення чіткої та прозорої регламентації використання електронних сервісів, таких як «Дія»;

– гармонізація нормативної бази з європейськими стандартами для забезпечення інтеграції ВПО до громади, що є ключовим кроком для ефективної підтримки внутрішньо переміщених осіб. Такий підхід дозволяє не тільки

підвищити рівень соціальної інтеграції ВПО, але й створити умови для їхнього сталого розвитку у приймаючих громадах.

Основні напрями гармонізації:

– узгодження законодавства України з Керівними принципами ООН з питань переміщення осіб у межах країни, які прийняті на права ВПО та обов'язки держави;

– впровадження стандартів Європейської конвенції про захист прав людини і основоположних свобод , що стосуються заборони дискримінації за ознакою переміщення;

– врахування рекомендацій Європейського Союзу щодо інтеграції переміщених осіб у громади: адаптація системи професійної підготовки до потреб ВПО; стимулювання роботодавців через пільги; забезпечення безперешкодного доступу до навчальних закладів та програма перекваліфікації; гармонізація з європейськими стандартами медичного страхування та надання безкоштовних медичних послуг для ВПО.

Зокрема, в Німеччині відбулась реалізація програми подвійного навчання (поєднання освіти та працевлаштування) для ВПО. Програма подвійного навчання в Німеччині є одним із найефективніших способів інтеграції внутрішньо переміщених осіб та біженців у країну. Вона підтримує теоретичне навчання в навчальних закладах з практичним досвідом на робочих місцях, що дозволяє отримати лише освіту, але й реальний досвід роботи в німецькому середовищі. Для ВПО це важливий крок у напрямку економічної інтеграції та розвитку професійних навичок. Програма має на меті забезпечити ВПО не тільки доступ до освіти, а й можливість отримати вимоги до отримання навичок, що відповідають німецькому ринку професійної праці. Це дозволяє знизити рівень безробіття серед біженців і ВПО та допомогти їх соціальній та економічній інтеграції. Однією з перших перешкод для ВПО є мовний бар'єр, тому навчальні заклади пропонують курси німецької мови. Це дозволяє ВПО швидше адаптуватися до навчального процесу та праці. Для ВПО передбачено фінансування програм через фонди та різні соціальні програми, які підтримують

їх участь у навчанні та забезпечують стипендії. Програма гарантує захист трудових прав біженців та ВПО, забезпечуючи рівні умов для всіх учасників незалежно від їх походження чи статусу.

Програма дозволяє біженцям і ВПО зменшити відстань між їхнім попереднім досвідом та вимогами нового ринку праці. Після завершення програми учасники отримають дипломи або сертифікати, які можуть їм працювати в Німеччині в обраній галузі.

Програма подвійного навчання в Німеччині є важливою складовою інтеграційної політики, що сприяє адаптації біженців та внутрішньо переміщених осіб до нового суспільства та економіки. Вона сприяє соціальному, культурному та економічному розвитку цих осіб, надаючи їм реальні можливості для працевлаштування та досягнення стабільного рівня життя в новій країні [65].

Польща активно реалізує політику інтеграції для біженців та внутрішньо переміщених осіб, забезпечуючи їх комплексною підтримкою через центри інтеграції, які пропонують низку послуг, які допомагають з легким інтеграції до польського суспільства та ринку праці.

Центри підтримують біженців при пошуку роботи, надаючи консультації, допомогу в складанні резюме, підготовці до співбесід. Біженці можуть отримати професійну орієнтацію відповідно до вимог польського ринку праці. Центри пропонують курси польської мови, що є етапом інтеграції. Мовні навички дозволяють біженцям легше адаптуватися до нового середовища, знайти роботу та активно брати участь у соціальному житті. Біженець може отримати консультації щодо доступу до медичних послуг, освіти, соціальних виплат, а також допомогу в пошуку житла. Центри також сприяють знайомству з польською культурою та традиціями через організацію культурних заходів і зустрічей.

Біженець отримує системну та комплексну підтримку в одному місці, що значно полегшує процес інтеграції. Центри інтеграції, як правило, функціонують у великих містах Польщі, де є найбільше біженців. Вони можуть бути організовані як державними установами, так і неурядовими організаціями, що

працюють з біженцями [60].

Швеція є прикладом країни, яка активно підтримує інтеграцію мігрантів, надаючи їм можливість брати участь у курсах інтеграції, спрямованих на адаптацію до шведського суспільства.

Швеція надає біженцям доступ до безкоштовних курсів шведської мови через програму SFI (Svenska för invandrare). Цей курс є основою інтеграції, адже мовні навички є ключовими для успішного працевлаштування та соціальної адаптації. Інтеграційні курси також охоплюють аспекти шведської культури, історії та соціальних норм. Це разом дозволяє біженцям зрозуміти специфіку шведського суспільства, а також дізнатися про публічні послуги та права, якими вони можуть користуватися. Курси включають інформацію про шведський ринок праці, права та обов'язки працівників. Біженці навчаються, як підготувати резюме, пройти співбесіди та розмістити роботу у Швеції.

Програма інтеграції є обов'язковою для всіх біженців, які отримали статус у Швеції, і триває від 2 до 3 років незалежно від індивідуальних потреб. Курси інтеграції можуть бути адаптовані до рівня знань мов та потреб учасників, враховуючи їхній досвід, попередню освіту та кваліфікацію.

Програма інтеграції в Швеції здійснюється через співпрацю з муніципалітетами та навчальними закладами, що дозволяє біженцям підтримувати необхідну підтримку на місцевому рівні. Це забезпечує доступність курсів для широкої аудиторії.

Швеція пропонує структуровані курси з мовної підготовки, культури та працевлаштування, що дозволяє біженцям швидше адаптуватися та стати активними членами суспільства [60].

2. Розвиток інституційної сприятливості

– запровадження європейських підходів до децентралізації, що дозволяє громадам ефективніше підтримувати ВПО;

– формування місцевої політики інтеграції на основі передового досвіду країн ЄС (наприклад, Німеччини, Польщі, Швеції).

3. Цифровізація та прозорість процедур:

– забезпечення відкритого доступу до інформації про права та послуги для ВПО в зручному форматі.

4. Фінансова підтримка та міжнародне співробітництво:

– залучення міжнародної допомоги та грантів для створення інфраструктури, розробки програмних установок та підтримки освіти.

5. Моніторинг і контроль реалізації прав:

– впровадження системи моніторингу підтримки прав ВПО, відповідно до європейських механізмів (наприклад, система оцінювання політики для біженців у ЄС – ERF).

Система оцінювання політики для біженців у Європейському Союзі ERF (European Refugee Fund), була запроваджена як частина зусиль ЄС для посилення співпраці між державами-членами в питаннях притулку та інтеграції біженців та осіб, які потребують міжнародного захисту. ERF є одним з інструментів фінансування ЄС, спрямованих на підтримку державних депутатів у забезпеченні належних умов для біженців і переміщених осіб [59].

ERF фінансує проекти, спрямовані на вдосконалення процесів надання притулку, включаючи надання юридичних консультацій, забезпечення доступу до житла та соціальних послуг. ERF підтримує ініціативи, які допомагають біженцям адаптуватися до нового середовища, включаючи мовні курси, культурну орієнтацію, професійну підготовку та соціальну інтеграцію.

Для оцінки ефективності політики, що реалізується через ERF, використовують різноманітні інструменти та методи. Держави-члени ЄС мають звітувати про використання коштів, які були надані через ERF, на основі яких Єврокомісія оцінює ефективність цих програм. Європейська

Комісія проводить порівняння політики різних держав-депутатів щодо їх зусиль у прийомі біженців, а також, наскільки ці вимоги вимогам та цілям визначені на європейському рівні.

Збираються дані про кількість осіб, які отримали притулок, про ефективність інтеграційних заходів, рівень зайнятості серед біженців та інші показники. Оцінюється, наскільки програми, профінансовані через ERF,

сприяють досягненню цілей у сфері інтеграції біженців та забезпечення їх прав.

Аналізується, чи всі категорії біженців, включаючи різноманітні групи, мають доступ до фінансових програм і послуг. Оцінюється рівень задоволеності біженців щодо програми інтеграції, доступу до соціальних послуг.

Результати гармонізації можуть бути: формування позитивного іміджу України як держави, що доповнюється європейськими стандартами у сфері прав людини та підтримки переміщених осіб, залучення додаткових міжнародних ресурсів для вирішення проблем ВПО.

Гармонізація нормативної бази із стандартами є стратегічним завданням, яке не тільки покращить позицію ВПО, але й сприяє розвитку європейської громади та інтеграції України до європейського правового простору [programme].

6. Розширення інфраструктури надання послуг

– створення мобільних центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) у віддалених районах та місцях скупчення ВПО;

– відкриття додаткових ЦНАПів у регіонах із високою концентрацією ВПО.

7. Цифровізація та розвиток електронних сервісів:

– розширення функціональної можливості мобільного додатку «Дія» для ВПО, зокрема можливості отримати більший спектр послуг онлайн. Забезпечення інклюзивності на платформі «Дія» вимагає комплексного підходу, спрямованого на забезпечення рівного доступу до цифрових державних послуг для всіх категорій громадян, включаючи людей з обмеженими можливостями, людей похилого віку, а також осіб з низьким рівнем цифрової грамотності. Інтерфейс повинен бути простим, інтуїтивно зрозумілим та зручним для навігації, щоб користувачі різного віку та зі всіма навичками могли легко знайти всі послуги.

Для людей з порушеннями зору можна збільшити шрифт, а також використовувати високий контраст кольорів для кращої видимості тексту. Інтеграція голосових помічників, які можуть читати текст на екрані для людей з

порушенням зору. Це дозволяє користувачам комфортно користуватися додатком. Важливо додати можливість озвучення ключових повідомлень, наприклад, про терміни дії документів чи оновлення послуг. Покрокові інструкції з голосовим супроводом можуть допомогти користувачам із порушеннями слуху або когнітивними труднощами.

Для осіб з порушеннями слуху можна забезпечити інтеграцію відеоконтенту з перекладом жестовою мовою для важливих повідомлень і послуг. Створення безкоштовних курсів, вебінарів та інструкцій, спрямованих на підвищення цифрової грамотності серед людей похилого віку, осіб з обмеженими можливостями та тих, хто не має досвіду користування смартфонами чи додатками. Оскільки більшість користувачів отримують доступ до цифрових послуг через смартфон, додаток «Дія» має бути адаптовано до різних мобільних платформ з урахуванням низьких технічних вимог (для старих моделей телефонів). Додаток має сформувати можливість персоналізувати інтерфейс для людей з обмеженими можливостями, дозволяючи їм налаштувати контрастність, шрифт, розмір тексту, теми тощо;

– запровадження автоматичних сервісів для продовження дії статусу ВПО та отримання фінансової допомоги;

– забезпечення інклюзивності електронних сервісів (адаптація для людей похилого віку, осіб з обмеженими можливостями).

Оптимізація механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг потребує системного підходу, інтеграції цифрових рішень, підвищення фінансування та ефективної співпраці між усіма рівнями влади. Це дозволяє забезпечити оперативність, доступність та якість надання послуг також у складних умовах воєнного стану.

Отже, оптимізація функціонування публічно-управлінських механізмів для внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнного стану забезпечується завдяки комплексним змінам.

Серед них: спрощення процедури отримання статусу ВПО, скорочення термінів розгляду заявок і обсягу всіх документів, гармонізація нормативної бази

з європейськими стандартами, що дозволяє інтегрувати ВПО в громаду, створюючи умови для їх сталого розвитку, впровадження стандартів Європейської конвенції щодо захисту прав людини та створення доступу до освіти, медичних послуг, перекваліфікації, пільг для роботодавців.

Також важливим є запровадження європейських підходів до децентралізації та підтримки місцевих громад у наданні допомоги ВПО, створення прозорого доступу до інформації для ВПО через цифрові платформи, зокрема удосконалення мобільного додатку «Дія» для забезпечення інклюзивності послуг для людей з обмеженими можливостями та тих, хто має низький рівень цифрової грамотності.

Впровадження системи моніторингу, аналогічного європейського механізму оцінювання політики для біженців у ЄС (ERF), що підтверджує ефективність програми інтеграції та забезпечення прав ВПО є одним зі шляхів оптимізації також.

Загалом, оптимізація цих процесів вимагатиме комплексного підходу, інтеграція цифрових рішень, фінансування та ефективної співпраці на всіх рівнях влади для забезпечення доступу ВПО до державних послуг навіть у складних умовах воєнного стану.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз наукового дискурсу проблеми державних послуг в Україні свідчить про те, що забезпечення їх масштабу та якості є ключовим аспектом розвитку державного управління, спрямованим на забезпечення якісного задоволення потреб громадян. Аналіз концепцій, принципів, моделей і механізмів надання державних послуг демонструє важливість їх реформування з метою підвищення ефективності та доступності.

Державні послуги є важливим інструментом публічного управління, що базується на демократичних принципах співпраці між державою, громадянським суспільством та бізнесом. Важливим є розширення поняття «державних послуг» до публічних послуг, які спрямовані на обслуговування потреб суспільства, а не лише на виконання функцій держави.

Використовуються централізовані, децентралізовані моделі публічних послуг та моделі публічно-приватного партнерства, кожна з яких має свої переваги й обмеження.

Центри надання адміністративних послуг виступають ефективним інструментом у реалізації децентралізованого підходу до надання адміністративних послуг.

Використання електронних технологій, таких як портал «Дія», суттєво спрощує доступ громадян до державних послуг і зменшує бюрократичні бар’єри.

Зворотний зв’язок з громадянами (через громадські ради, опитування) та дотримання стандартів якості (ISO 9001) сприяють вдосконаленню механізмів надання послуг.

Ефективність державних послуг оцінюється за критеріями якості, швидкості, доступності та задоволеності громадян, що вимагає регулярного моніторингу й аналізу з використанням статистичних даних, анкетувань і опитувань.

Електронне урядування є важливим інструментом забезпечення доступності та прозорості державних послуг. Система «держава-громадянин»

підвищує рівень комунікації між урядом і громадянами, але потребує подолання інформаційно-технічних обмежень.

Державно-управлінський науковий дискурс відіграє важливу роль у вдосконаленні системи державних послуг. Він дозволяє не лише визначити актуальні проблеми, але й розробити інноваційні рішення для їхнього вирішення. Розвиток ефективних моделей надання послуг і впровадження сучасних технологій забезпечать підвищення якості державного управління та задоволення потреб громадян.

2. Уточнення основних понять, таких як «внутрішньо переміщені особи», «державні послуги» та «доступ до державних послуг», є критично важливим для проведення якісного та достовірного дослідження. Це забезпечує чіткість, фокусування, систематичність та обґрунтованість дослідження, що, в свою чергу, сприяє розробці ефективної політики та практичних заходів, спрямованих на покращення життя громадян та розвиток держави.

Державні послуги є основним інструментом соціальної держави для забезпечення прав і потреб громадян. Вони включають широкий спектр послуг – від адміністративних до соціальних – і спрямовані на задоволення базових суспільних потреб, підтримку соціальної справедливості та підвищення довіри громадян до державних інститутів.

Внутрішньопереміщені особи є однією з найбільш уразливих категорій населення, що потребує особливого підходу в організації державних послуг. Їхня інтеграція залежить від доступу до життєво важливих послуг, таких як: соціальна допомога; забезпечення житлом; медичне обслуговування; освітні можливості.

Формування ефективного механізму доступу до цих послуг є ключовим завданням у контексті реалізації принципів соціальної держави, особливо під час кризових ситуацій, як-от воєнний стан.

Для забезпечення ефективного доступу до державних послуг мають бути забезпечені такі критерії: фізична доступність (наявність інфраструктури, розташування); інформаційна доступність (зрозуміла інформація про послуги); процедурна доступність (прозорість та простота процедури); фінансова

доступність (відсутність значних витрат на отримання послуг); правова доступність (відсутність дискримінації та забезпечення рівних прав).

Держава повинна мати ключову роль у створенні умов для реінтеграції ВПО через забезпечення доступу до життєвоважливих послуг. Це є не лише обов'язком держави у правовій площині, а й частиною стратегії сталого розвитку суспільства.

Дослідження державних послуг, особливо в контексті забезпечення доступу до ВПО, є інструментом для підвищення ефективності державного управління, зміцнення соціальної справедливості та підтримки вразливих верств населення. Розробка чітких механізмів надання послуг та інтеграція сучасних технологій допомагають забезпечити права громадян, сприяти їх добробуту та зміцнити довіру до державних інституцій.

3. Дослідження доступу ВПО до державних послуг є надзвичайно актуальним у контексті збройного конфлікту в Україні. Масштабні переміщення населення внаслідок війни створили численні виклики для державних систем, що вимагають розробки ефективних механізмів підтримки. Таке дослідження сприяє забезпеченню прав людини, інтеграції ВПО в суспільство та покращенню якості їхнього життя.

Принципи дослідження: системність (урахування взаємозв'язків між законодавчими, соціальними та економічними аспектами), детермінізм (аналіз причинно-наслідкових зв'язків, що впливають на доступ ВПО до послуг), розвиток (вивчення змін у законодавстві, технологіях та суспільстві, які впливають на процес надання послуг), історизм (оцінка історичного контексту переміщення населення для кращого розуміння сучасних викликів), повага до прав людини (забезпечення рівності та недискримінації у доступі до державних послуг).

Методи дослідження: індукція та дедукція (збір емпіричних даних та їх аналіз у контексті законодавчої та політичної бази), аналіз та синтез (розбір існуючих практик і розробка рекомендацій для покращення доступу до послуг), фокус-групи (обговорення проблем і рішень з представниками ВПО, органів

державної влади та громадянського суспільства).

Дослідження доступу ВПО до державних послуг є інструментом забезпечення їх прав, інтеграції у суспільство та підвищення якості життя. Використання науково обґрунтованих методів і підходів дозволяє розробляти ефективну політику та практичні заходи, що сприяють соціальній стабільності та розвитку України.

4. Законодавча база має бути гнучкою для реагування на виклики війни. Необхідно конкретизувати потребу ВПО, наприклад, через спрощення процедур доступу до послуг, скорочення бюрократичних бар'єрів та забезпечення безпеки громадян у зонах конфлікту.

Цифровізація є інструментом для покращення доступу до послуг. Платформи на кшталт «Дія» допомагають зменшити адміністративні бар'єри та забезпечують швидкий доступ до інформаційних послуг навіть у кризових умовах.

Ефективність механізмів залежить від координації між державними установами, місцевою владою, міжнародними організаціями та громадським сектором. Комплексний підхід передбачає надання медичної, соціальної, адміністративної та юридичної допомоги у тісній взаємодії.

Механізми реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану мають бути гнучкими, інтегрованими та спрямованими на швидке реагування на потреби громадян. Забезпечення належного функціонування цих механізмів є важливою умовою зменшення негативних наслідків внутрішнього переміщення, соціальної інтеграції ВПО та зміцнення соціальної справедливості в Україні.

5. Класифікація публічно-управлінських механізмів доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану дозволяє краще розуміти, які інструменти і стратегії можуть бути використані для ефективної реалізації їхніх прав. Це також сприяє адаптації механізмів у відповідь на виклики, які виникають в умовах конфлікту.

Нормативно-правові механізми включають закони та підзаконні акти, що

регулюють права ВПО на отримання послуг, а також локальні акти, що включають додаткові заходи підтримки на місцях. Організаційні механізми забезпечують реалізацію політики через різні державні структури, від міністерств до соціальних служб і волонтерів, які координують допомогу. Фінансові механізми охоплюють програми соціальної підтримки та інші форми фінансування, зокрема через міжнародні організації.

Національні механізми включають центральні органи влади, які розробляють політику та програми підтримки ВПО. Регіональні механізми реалізуються через обласні та місцеві адміністрації, що розглядають конкретні ініціативи на місцях. Місцеві механізми зосереджені на територіальних громадах, що впроваджують проекти підтримки ВПО.

Соціальні послуги, медичні, освітні, правові послуги включають різноманітні аспекти підтримки ВПО, такі як консультації, доступ до освіти та медицини, правова допомога.

Традиційні механізми (особистий прийом, паперовий документообіг) та електронні механізми (онлайн-платформи, мобільні додатки) забезпечують доступ до послуг, враховуючи реалії воєнного стану.

Таким чином, класифікація публічно-управлінських механізмів дає змогу чітко осмислити інструменти, які застосовуються для реалізації прав ВПО, та забезпечити адаптацію цих механізмів у контексті воєнного стану та нових викликів.

6. В Україні існує спеціальний закон про забезпечення прав ВПО, однак його реалізація часто є фрагментарною, що призводить до нерівномірного доступу до послуг. Це може бути пов’язано з недосконалістю механізмів координації між високими рівнями влади.

В інших країнах, таких як Німеччина, Швеція та США, законодавчі акти забезпечують більш чітке регулювання доступу ВПО до медичних, соціальних та інших послуг. Наприклад, у Німеччині діє Закон про надання притулку, а в Швеції – Закон про емігрантів і біженців. Ці країни мають більш розвинені правові системи, які гарантують доступ до різноманітних послуг на

національному рівні.

Публічно-управлінські механізми часто мають централізовану структуру, що іноді ускладнює координацію між вищими рівнями влади. Це може призвести до затримки або неефективної реакції на запити ВПО.

У країнах ЄС (наприклад, Німеччина, Швеція) завдяки більшому децентралізованому підходу, місцеві органи влади мають більше повноважень для адаптації послуг до конкретних потреб ВПО. Це забезпечує більшу гнучкість і швидкість реагування.

В Україні фінансування соціальних програм для ВПО може бути недостатнім, що обмежує якість та доступність послуг. Водночас у країнах з великим потоком біженців, таких як Туреччина, міжнародні організації підтримують програму фінансування для ВПО, що дозволяє забезпечити належний рівень обслуговування. В Україні ефективним інструментом цифровізації є публічний портал «Дія», який значно полегшує доступ до державних послуг, зокрема соціальних виплат, оформлення документів та реєстрацію бізнесу. Платформа активно працює над доступом до ВПО та надає мобільний додаток для зручного користування.

Інші країни, такі як Естонія, Німеччина, Швеція та США, також активно використовують електронні сервіси для покращення доступу до державних послуг. Наприклад, портал «Make it in Germany» або мобільний додаток «Migrationsverket» у Швеції дозволять ВПО зручно подавати заявки, отримувати інформацію про доступні послуги та слідкувати за статусом своїх запитів.

Компаративний аналіз підкреслює важливість адаптації міжнародного досвіду для покращення публічно-управлінських механізмів в Україні. Це включає впровадження більш ефективних електронних платформ, децентралізацію управління, а також покращення фінансування соціальних програм для ВПО.

Таким чином, хоча Україна вже має певні механізми для забезпечення доступу ВПО до державних послуг, міжнародний досвід може бути використаний для вдосконалення цих механізмів, зокрема через

децентралізацію, законодавчі зміни та розвиток електронних платформ.

7. Аналіз основних нормативно-правових актів, таких як Закони України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», «Про адміністративні послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб», демонструє прогрес у забезпеченні доступу ВПО до державних послуг.

Законодавство гарантує ВПО доступ до соціальних, медичних, освітніх та інших послуг. Забезпечення адресної допомоги та права на житло спрямовані на підтримку ВПО у складних умовах.

Розвиток платформи «Дія» включає процеси подачі заявки, отримання довідок та фінансової допомоги, а впровадження електронних баз даних дозволяє ефективно адмініструвати надання послуг.

Законодавство дозволяє ВПО звертатися до будь-якого ЦНАП незалежно від місця попереднього проживання. Зокрема, існує можливість подачі заявки без повного пакета документів, якщо документи втрачені через бойові дії.

Нормативно-правова база України створює потужний фундамент для забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг навіть у складних умовах воєнного стану. Однак реалізація цих гарантій вимагає подальшого вдосконалення інфраструктури, процесів цифровізації та організації відповідних установ.

8. Оптимізація функціонування публічно-управлінських механізмів для внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнного стану забезпечується через комплексні зміни. Серед них: спрощення процедури отримання статусу ВПО, скорочення термінів розгляду заявок і обсягу всіх документів, гармонізація нормативної бази з європейськими стандартами, що дозволяє інтегрувати ВПО в громаду, створюючи умови для їх сталого розвитку, впровадження стандартів Європейської конвенції щодо захисту прав людини та створення доступу до освіти, медичних послуг, перекваліфікації, пільг для роботодавців.

Також важливим є запровадження європейських підходів до децентралізації та підтримки місцевих громад у наданні допомоги ВПО,

створення прозорого доступу до інформації для ВПО через цифрові платформи, зокрема удосконалення мобільного додатку «Дія» для забезпечення інклюзивності послуг для людей з обмеженими можливостями та тих, хто має низький рівень цифрової грамотності.

Впровадження системи моніторингу, аналогічного європейського механізму оцінювання політики для біженців у ЄС (ERF), що підтверджує ефективність програми інтеграції та забезпечення прав ВПО, є одним зі шляхів оптимізації також.

Загалом, оптимізація цих процесів вимагатиме комплексного підходу, інтеграції цифрових рішень, фінансування та ефективної співпраці на всіх рівнях влади для забезпечення доступу ВПО до державних послуг навіть у складних умовах воєнного стану.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Адміністративні послуги у сфері соціального захисту. URL: https://courses.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/02/Tema-2.-Posluhy-sotsialnoho-kharakteru.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

2. Адміністративні послуги, які надаються у Центрі надання адміністративних послуг. URL: https://pantaivska-gromada.gov.ua/perelik-administrativnih-poslug-yaki-nadajutsya-u-cnap-16-02-17-01-04-2021/ (дата звернення: 18.11.2024).

3. Бікулов Д. Т., Бутченко Т.І., Заїка О.В., Краснокутський О.В., Осадча В.В., Приймак О.М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.

4. Бовкун О. Теоретико-концептуальні засади класифікації публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави. *Економіка та суспільство*, (37). 2022. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-37-57 (дата звернення: 18.11.2024).

5. Брикова Т. М. Основи наукових досліджень : навч. посібник. Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2020. 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). 122 с.

6. Ванда І., Котик Л. Внутрішньо переміщені особи як виклик розвитку львівської області: просторові аспекти. *Географічна освіта і наука: виклики і поступ:* матеріали міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 140-річчю географії у Львівському університеті (м. Львів, 18–20 травня 2023 р.) відповід. редактори: В. Біланюк, Є. Іванов. У 3-ох томах. Львів: Простір-М, 2023. Том 1. С. 268–270.

7. Голобородова А. Вітчизняний досвід впровадження інформаційних технологій у сферу надання державних послуг: сучасний стан та перспективи. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми і перспективи* Матеріали VIII Міжнародної Науково-Практичної Конференції 23

листопада 2023 року Полтава. С. 107–110.

8. Гончарук Т. В. Основи наукових досліджень: навч. посіб. за заг. ред. Тернопіль, 2014. 272 с.

9. Дерев'янко С. Внутрішньо переміщені особи як новий тип міграційних процесів в Україні. *Україна – Європейський Союз*: *Формат розвитку відносин України та країн Центральної Європи у контексті російсько-української війни, гарантій безпеки та реінтеграції тимчасово окупованих територій.* Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 20 жовтня 2023 року) Ю. Остапець (голова редкол.); відповідальні за випуск: М. Зан, В. Гиря. Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2023. С. 262–266.

10. Доступність правової допомоги в контексті воєнного стану комплексне дослідження опитування громадян, внутрішньо переміщених осіб та фахівців системи безоплатної правової допомоги. URL: https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2023/02/dostupnist-compressed.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

11. Євсюкова О. В. Теоретико-концептуальні передумови формування сервісно-орієнтованої держав. *Публічне управління та митне адміністрування.* 2016. № 2 (15). С. 17–24.

12. Забезпечення рівного доступу до правосуддя та правової допомоги. URL: https://www.kmu.gov.ua/reformi/verhovenstvo-prava-ta-borotba-z-korupciyeyu/zabezpechennya-rivnogo-dostupu-do-pravosuddya-ta-pravovoyi-dopomogi (дата звернення: 18.11.2024).

13. Загальна декларація прав людини Прийнята і проголошена резолюцією 217 А (III) Генеральної Асамблеї ООН від 10 грудня 1948 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення: 18.11.2024).

14. Закон України : Про адміністративні послуги № 5203-VI. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17 (дата звернення: 18.11.2024).

15. Закон України : Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, № 48, ст. 409. URL: https://ips.ligazakon.net/document/T002017 (дата звернення: 18.11.2024).

16. Закон України : Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». *Відомості Верховної Ради*, 2015, №1 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text (дата звернення: 18.11.2024).

17. Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України». *Відомості Верховної Ради*, 2014. № 26. URL: https://zakon.rada.gov.ua/ laws/show/1207-18#Text (дата звернення: 18.11.2024).

18. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». 2014. URL: https://ips.ligazakon.net/document/T141706 (дата звернення: 18.11.2024).

19. Закон України «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18. Ст.73. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення: 18.11.2024).

20. Закон України Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 1, ст.1. URL: https://protocol.ua/ua/pro_zabezpechennya_prav_i_svobod_vnutrishno_peremishchenih_osib/ (дата звернення: 18.11.2024).

21. Захист прав внутрішньо переміщених осіб: аналіз та рекомендації щодо вдосконалення нормативно-правової бази. URL: https://www.vplyv.org.ua/wp-content/uploads/2018/06/Group-of-Influence_analyses.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

22. Каламан О. Б., Пурцхванідзе О. В. Лідерство у сфері державних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 2. С. 88–94.

23. Категорії соціальних послуг. URL: https://zp.gov.ua/uk/page/socialni-poslugi (дата звернення: 18.11.2024).

24. Комплексна програма підтримки внутрішньо переміщених осіб на період дії воєнного стану в Україні. URL: https://loda.gov.ua/documents/40071 (дата звернення: 18.11.2024).

25. Конвенція про статус біженців 1951 року. URL: https://www.unhcr.org/ua/wp-

content/uploads/sites/38/2021/07/UNHCR70_Key_Messaging_ukr.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

26. Космідайло І. В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація. *Ефективна економіка.* № 7, 2012. http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1250 (дата звернення: 18.11.2024).

27. Котловий С. А., Павлик Н. П., Сейко Н. А., Ситняківська С. М. Методологія наукових досліджень. Навчально-методичний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2023. 89 с.

28. Крусян А. Р. Україна як соціальна держава: концептуальні положення та конституційно-правові реалії. URL: https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/1ab3f11c-2ef0-41ac-a5cf-d00fdb3294e9/content (дата звернення: 18.11.2024).

29. Лізаковська С. В. Зворотній зв'язок між органами публічної влади та громадянським суспільством: до аналізу питання. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2020. № 8. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1736 (дата звернення: 18.11.2024).

30. Лілікович П. В. Актуальні механізми у сфері надання адміністративних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 2. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1827 (дата звернення: 18.11.2024).

31. Малишко І. В. Внутрішньо переміщені особи та їх право на захист. *Інноваційні психолого-педагогічні, лінгвістичні та правові засади аграрної науки в умовах міжкультурної аграрної комунікації*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 26 жовтня 2023 р. м. Білоцерківський НАУ. С. 46–48.

32. Мальська М., Паньків Н. Основи наукових досліджень : навчальний посібник. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 226 с.

33. Маматова Т., Сидоренко Н. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління.* 2020. Т. 8. № 6. С. 164–177.

34. Медвідь В. Ю., Данько Ю. І., Коблянська І. І. Методологія та

організація наукових досліджень (у структурно-логічних схемах і таблицях): навч. посіб. Суми: СНАУ, 2020. 220 с.

35. Моделі надання адміністративних послуг соціального характеру через центри надання адміністративних послуг. URL: https://center.diia.gov.ua/uploads/0/73-nadanna_admin_poslug_social_nogo_harakteru_u_ta_cerez_cnap.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

36. Носачова Ю. В. Основи наукових досліджень: підручник. К. : Видавничий дім «Кондор», 2020. 132 с.

37. Панкевич О.З. соціальна держава: проблеми загальної теорії: Монографія. За заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. П.М. Рабіновича. Львів: Львівський юридичний інститут МВС України, 2004. 183 с.

38. Петровський П. М. Сервісна концепція державного управління. Енциклопедія державного правління : у 8 т. Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. 630 с.

39. Питання про права людини та транснаціональні корпорації та інші підприємства. Повідомлення Генерального секретаря. URL: https://rm.coe.int/report-on-business-and-human-rights-in-conflict-ukr/1680a595f4 (дата звернення: 18.11.2024).

40. Портал «Make it in Germany». URL: https://www.make-it-in-germany.com/en/ (дата звернення: 18.11.2024).

41. Постанова Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб» № 509 від 1 жовтня 2014 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF#Text (дата звернення: 18.11.2024).

42. Право особи на освіту. URL: https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE_%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8_%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D1%82%D1%83#google_vignette (дата

звернення: 18.11.2024).

43. Про затвердження Міської цільової програми «Підтримка та інтеграція внутрішньо переміщених осіб на 2025 – 2027 роки». URL: file:///C:/Users/Downloads/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%94%D0%BA%D1%82%20%D0%9C%D1%96%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%97%20%D1%86%D1%96%D0%BB%D1%8C%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%C2%AB%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%BA%D0%B0%20%D1%82%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D0%92%D0%9F%D0%9E%20%D1%83%20%D0%BC.%20%D0%9A%D0%B8%D1%94%D0%B2%D1%96%20%D0%BD%D0%B0%202025-2027%20%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%C2%BB.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

44. Про затвердження Положення про центр первинної медичної (медико-санітарної) допомоги та положень про його підрозділи : Наказ Міністерства охорони здоров’я України 22 серпня 2016 р. за № 1167/29297. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1167-16#Text (дата звернення: 18.11.2024).

45. Про затвердження Програми розвитку надання соціальних послуг у Северинівській сільській територіальній громаді на 2023 р.- 2027 р. URL: https://svrn.gov.ua/news/1706792920/ (дата звернення: 18.11.2024).

46. Про портал «Дія». URL: https://diia.gov.ua/ (дата звернення: 18.11.2024).

47. Смазна Т. М. Мобільні ресурси адміністративних послуг в Україні. *Наше право*. № 3. 2020. С. 61–64.

48. Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування : дис. … канд. наук: канд. наук з держ. управ. Національний університет цивільного захисту України, Х., 224 с.

49. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.

50. Створення житлово-будівельних кооперативів як механізм вирішення

житлового питання внутрішньо переміщених осіб та осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України: практичний досвід та рекомендації. URL: https://rm.coe.int/design-cooperative-digital/1680a8eee5 (дата звернення: 18.11.2024).

51. Субсидії. URL: https://www.msp.gov.ua/timeline/subsidii.html (дата звернення: 18.11.2024).

52. Фомін В. В. Теоретичні підходи до трактування поняття «ефективність державного управління». *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2011. № 11. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=615 (дата звернення: 18.11.2024).

53. Хто такі внутрішньо переміщені особи. URL: https://igov.org.ua/subcategory/1/32/situation/48#anchor1 (дата звернення: 18.11.2024).

54. Штирліна А. А. Державні послуги: сутність, категорії, класифікація. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/12_2016/19.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

55. Штирліна А. Адміністративні послуги: види, органи та основні засади. *Administrative services: species, organs and basic principles. Social and Human Sciences. Polish-Ukrainian scientific journal*. 2014. № 04. С. 151–154.

56. Asylum Act. URL: https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_asylvfg/print_englisch_asylvfg.html (дата звернення: 18.11.2024).

57. Department of Home Affairs. URL: https://www.homeaffairs.gov.au/ (дата звернення: 18.11.2024).

58. ERF Community Actions – Migration and Home Affairs. URL: https://home-affairs.ec.europa.eu/system/files/2020-09/ca_work_programme_2009_en.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

59. European Refugee Fund. URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a74c5ec40f0b61df4778615/european_refugee_fund_general.pdf (дата звернення: 18.11.2024).

60. Governance of migrant integration in Sweden. URL: https://migrant-integration.ec.europa.eu/country-governance/governance/sweden_en (дата звернення: 18.11.2024).

61. Immigration and Nationality Act. URL: https://www.uscis.gov/laws-and-policy/legislation/immigration-and-nationality-act (дата звернення: 18.11.2024).

62. IRCC Portal. URL: https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/portal-application-process.html (дата звернення: 18.11.2024).

63. Migrationsverket App. URL: https://www.migrationsverket.se/English/Contact-us/My-page.html (дата звернення: 18.11.2024).

64. MyGov в Австралії. URL: https://my.gov.au/en/about (дата звернення: 18.11.2024).

65. Opushko N. Integrated dual learning programs at german universities. 2023. URL: https://www.researchgate.net/publication/374880521_INTEGRATED_DUAL_LEARNING_PROGRAMS_AT_GERMAN_UNIVERSITIES (дата звернення: 18.11.2024).

66. Poland: New integration centres established nationwide. 2024. URL: https://migrant-integration.ec.europa.eu/news/poland-new-integration-centres-established-nationwide_en (дата звернення: 18.11.2024).

67. Sweden's Migration Agency. URL: https://www.government.se/government-agencies/the-swedish-migration-agency/ (дата звернення: 18.11.2024).

68. Ukraine Refugee Situation. UNHCR, the UN Refugee Agency. URL: https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#_ga=2.228732760.514168680.1646989952-176134281.1646551413 (дата звернення: 18.11.2024).

69. US Citizenship and Immigration Services (USCIS). URL: https://www.uscis.gov/about-us/mission-and-core-values (дата звернення:

18.11.2024).

70. Vlakh M. R., Vanda I. V., Kotyk L. I. On the problem of financial capacities of administrative districts of Lviv Oblast. *Journ. Geol. Geograph. Geoecology*. 2022. 31 (4). P. 761−772.

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Сагура Альона Вікторівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти asagura000@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Формування механізму реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Сагура А.В.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Чайка І.Ю.