ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД»
МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу
Кафедра публічного адміністрування

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри
_____
І.А.Семенець-Орлова
«____»_____2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему:

«ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ»

Виконав: студент групи
Е-9-23-М1ПУА(1.6ддс)
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
Довгополий Ігор Ігорович
Керівник: PhD, Чмир Я.І.

Київ 2025

АНОТАЦІЯ

Довгополий Ігор Ігорович. “Формування механізму забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану”.

Дипломна робота на здобуття рівня вищої освіти “*магістр*” *із спеціальності* “*Публічне управління та адміністрування*” - *Міжрегіональна Академія управління персоналом – Київ. 2025*

У дипломній роботі визначено теоретичні засади дослідження доступності державних послуг для внутрішньо переміщених осіб в Україні. Проведено дослідження механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. Розкрито проблеми та шляхи вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану.

Ключові слова: державні послуги, внутрішньо переміщені особи, державне управління, воєнний стан, населення, адміністративні послуги.

SUMMARY

Dovhopolyi Ihor. "Formation of a Mechanism to Ensure Access of Internally Displaced Persons to Public Services Under Martial Law".

Thesis for obtaining the level of higher education "Master" in "Public Administration" - Interregional Academy of Personnel Management - Kyiv. 2025

The thesis defines the theoretical foundations of the study of accessibility of public services for internally displaced persons in Ukraine. The mechanisms for ensuring access of internally displaced persons to public services under martial law were studied. The problems and ways to improve public administration mechanisms for ensuring access of IDPs to public services under martial law are revealed.

Key words: public services, internally displaced persons, public administration, martial law, population, administrative services.

ЗМІСТ

ВСТУП....4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ....8
1.1. Державні послуги в Україні: науковий дискурс у сфері державного управління....8
1.2. Визначення ключових понять дослідження: “внутрішньо переміщені особи”, “державні послуги”, “доступність державних послуг”....18
Висновки до першого розділу....31
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ....33
2.1. Особливості публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану....33
2.2. Нормативно-правове забезпечення механізмів доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану....41
2.3. Аналіз публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та за кордоном....49
Висновки до другого розділу....57
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ВПО ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ....60
3.1. Основні виклики та проблеми функціонування публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг....60
3.2. Напрями вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану....65
Висновки до третього розділу....70
ВИСНОВКИ....72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ....75

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Формування ефективного механізму забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є одним із ключових завдань державної політики в умовах воєнного стану. Масштабні процеси внутрішнього переміщення, спричинені збройною агресією, створюють значне навантаження на систему державного управління, вимагаючи оперативних рішень щодо соціального захисту, надання адміністративних, медичних, освітніх та інших послуг. Внутрішньо переміщені особи потребують особливих умов інтеграції, що передбачає доступ до життєво необхідних державних сервісів без зайвих адміністративних бар'єрів та з урахуванням специфіки їхнього правового статусу.

Одним із головних викликів є необхідність швидкого адаптування нормативно-правової бази до нових реалій, а також забезпечення ефективної взаємодії між державними органами та місцевим самоврядуванням. Відсутність єдиного координаційного центру для управління наданням послуг ВПО, фрагментарність законодавчих актів та недостатній рівень цифровізації ускладнюють доступ до необхідних сервісів. Крім того, бюрократичні процедури та регіональні відмінності в організації соціального захисту створюють додаткові перешкоди, що негативно впливають на інтеграцію переселенців у приймаючих громадах.

Розвиток сучасних підходів до управління системою підтримки ВПО вимагає комплексного підходу, що включає вдосконалення законодавчої бази, запровадження цифрових платформ, спрощення адміністративних процедур та створення єдиного механізму оперативного реагування на потреби громадян. Досвід країн Європейського Союзу та міжнародних організацій свідчить про ефективність інтегрованих моделей надання послуг, де держава, місцеве самоврядування та громадські організації спільно забезпечують підтримку внутрішньо переміщених осіб. Загалом, формування механізму забезпечення доступу ВПО до державних послуг має розглядатися як стратегічний напрям

державної політики, спрямований на соціальну стабільність та забезпечення прав громадян. Оптимізація публічно-управлінських механізмів дозволить не лише підвищити ефективність надання послуг, але й сприятиме соціальній інтеграції ВПО, що є важливим фактором для збереження суспільної єдності та посилення державної стійкості в умовах кризових викликів.

Вагомий внесок у дослідження публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг здійснили В. Андріяш, І. Аракелова, К. Бориченко, В. Борщевський, О. Василиця, І. Ванда, А. Голобородова, Н. Громадська, С. Дерев'янко, Г. Дмитренко, О. Євсюкова, О. Каламан, Я. Качан, Л. Корнута, І. Космідайло, І. Криворучко, А. Крусян, Я. Кустря, С. Лізаковська, П. Лілікович, І. Малишко, Т. Маматова, Є. Матвєєв, М. Нинюк, О. Назаренко, К. Озарко, О. Панкевич, О. Перепелюкова, П. Петровський, В. Попович, Т. Новак, С. Щербина, В. Фомін, О. Яфінович, які досліджували правові, соціально-економічні та організаційні аспекти державної політики щодо ВПО, аналізували ефективність існуючих механізмів підтримки та пропонували шляхи їх удосконалення з урахуванням міжнародного досвіду. Одна з ключових ідей цих досліджень – необхідність комплексного підходу, що поєднує законодавчі ініціативи, цифровізацію державних послуг і міжсекторальну співпрацю для забезпечення ефективного соціального захисту ВПО.

Об'єктом дослідження є процес організації та функціонування механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

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

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування засад забезпечення доступності державних послуг для внутрішньо переміщених осіб в Україні та розроблення напрямів вдосконалення публічно-управлінських механізмів їх реалізації в умовах воєнного стану.

Відповідно до мети визначено завдання дослідження:

- визначити ключові поняття дослідження: “внутрішньо переміщені особи”, “державні послуги”, “доступність державних послуг”;
- дослідити особливості публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану;
- узагальнити нормативно-правове забезпечення механізмів доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану;
- здійснити аналіз публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та за кордоном;
- вивчити основні виклики та проблеми функціонування публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг;
- надати напрями вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану.

Методологія дослідження базувалася на використанні комплексу загальнонаукових і спеціальних методів, які забезпечили всебічний аналіз механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. Зокрема, застосовано системний підхід, що дозволив розглянути державні послуги для ВПО як складний багаторівневий процес, який взаємодіє з правовими, адміністративними та соціальними компонентами. Метод структурно-функціонального аналізу використано для визначення особливостей функціонування публічно-управлінських механізмів та їх впливу на доступність послуг. Методи правового аналізу були використані для оцінки нормативно-правового забезпечення процесу надання державних послуг внутрішньо переміщеним особам, зокрема для виявлення прогалин і суперечностей у чинному законодавстві. Застосування комплексного підходу дозволило забезпечити об’єктивність та ґрунтовність висновків дослідження.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному підході до аналізу публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану та обґрунтуванні напрямів їх удосконалення. Визначено ключові проблеми, що ускладнюють доступ ВПО до соціальних, адміністративних та юридичних послуг, а також розроблено рекомендації щодо підвищення ефективності цих механізмів шляхом нормативно-правової оптимізації, цифровізації процесів, покращення міжвідомчої координації та посилення соціальної підтримки.

Практичне значення дослідження полягає у можливості його використання в освітньому процесі під час викладання дисциплін, пов’язаних із публічним управлінням, соціальною політикою, адміністративним правом та державним регулюванням соціального захисту населення. Отримані результати можуть бути застосовані у підготовці фахівців у сфері державного управління, соціальної роботи та правозахисної діяльності. Крім того, матеріали дослідження можуть бути використані в межах наукових і практичних конференцій, круглих столів та семінарів, присвячених проблемам соціального захисту внутрішньо переміщених осіб, а також при розробці нормативно-правових документів, спрямованих на вдосконалення механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг.

Структура дослідження складається зі вступу, трьох основних розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг дослідження становить 80 сторінок, а бібліографічний список налічує 66 джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ

1.1. Державні послуги в Україні: науковий дискурс у сфері державного управління

Науковий дискурс у сфері державних послуг в Україні є невід'ємною складовою досліджень у галузі державного управління, оскільки він охоплює аналіз концепцій, принципів, моделей та практик їх надання, а також ефективності, доступності та якості. Дослідження цього напряму базується на вивченні механізмів функціонування державних інституцій, процесів взаємодії між органами влади та громадянами, а також на оцінці відповідності наданих послуг очікуванням суспільства.

Одним із ключових аспектів наукового дискурсу є концептуальні основи державних послуг, що включають вивчення природи, змісту та принципів їх організації. Незалежно від політичного режиму, обсяг та структура державних послуг значною мірою формуються під впливом попиту з боку громадськості, окремих громадян і громадських організацій. В умовах демократичного устрою механізм їх формування ґрунтується на балансі між владними структурами, бізнесом та громадянським суспільством, що дозволяє забезпечити прозорість процесів і підвищити рівень довіри населення до державних інституцій [36, сю 138].

В Україні державні послуги є важливим елементом державотворення, оскільки вони забезпечують виконання функцій адміністративного, територіального, комунального та бюджетного характеру. Зміни у суспільному устрої призвели до трансформації цього інституту, ускладнення його структури та розширення спектру послуг, що надаються державними органами. У зв'язку з цим виникла необхідність розгляду державних послуг у ширшому контексті – як складової системи публічних послуг, які охоплюють як державний, так і

недержавний сектор. Таким чином, держава не лише виконує владні функції, а й діє як суб’єкт, що обслуговує потреби суспільства, орієнтуючись на запити громадян та суспільних груп [16, с. 19].

Підхід до надання державних послуг у сучасних умовах ґрунтується на принципі клієнтоорієнтованості, відповідно до якого громадяни розглядаються не просто як об’єкти адміністративного впливу, а як активні учасники процесу управління. Дана концепція вимагає запровадження ефективних механізмів оцінки якості послуг, підвищення їхньої доступності та прозорості. Крім того, у демократичних суспільствах важливою умовою функціонування системи державних послуг є забезпечення зворотного зв’язку, що дає змогу враховувати потреби різних категорій населення та оперативно реагувати на запити громадян [6, с.].

Державні послуги можна розглядати як одну з форм публічної діяльності, що передбачає не лише реалізацію нормативно-правових актів, а й забезпечення дотримання прав і свобод громадян. У цьому контексті вони охоплюють широкий спектр напрямів: від надання адміністративних рішень і документів до соціальної підтримки та регулювання доступу до ресурсів. Характерною ознакою державних послуг є їхня юридично-обов’язкова природа, яка виражається у виникненні, зміні або припиненні правовідносин між державою та громадянами. Основні характеристики державних послуг узагальнено на рис. 1.1, де подано ключові принципи їх організації та функціонування в межах публічного управління.

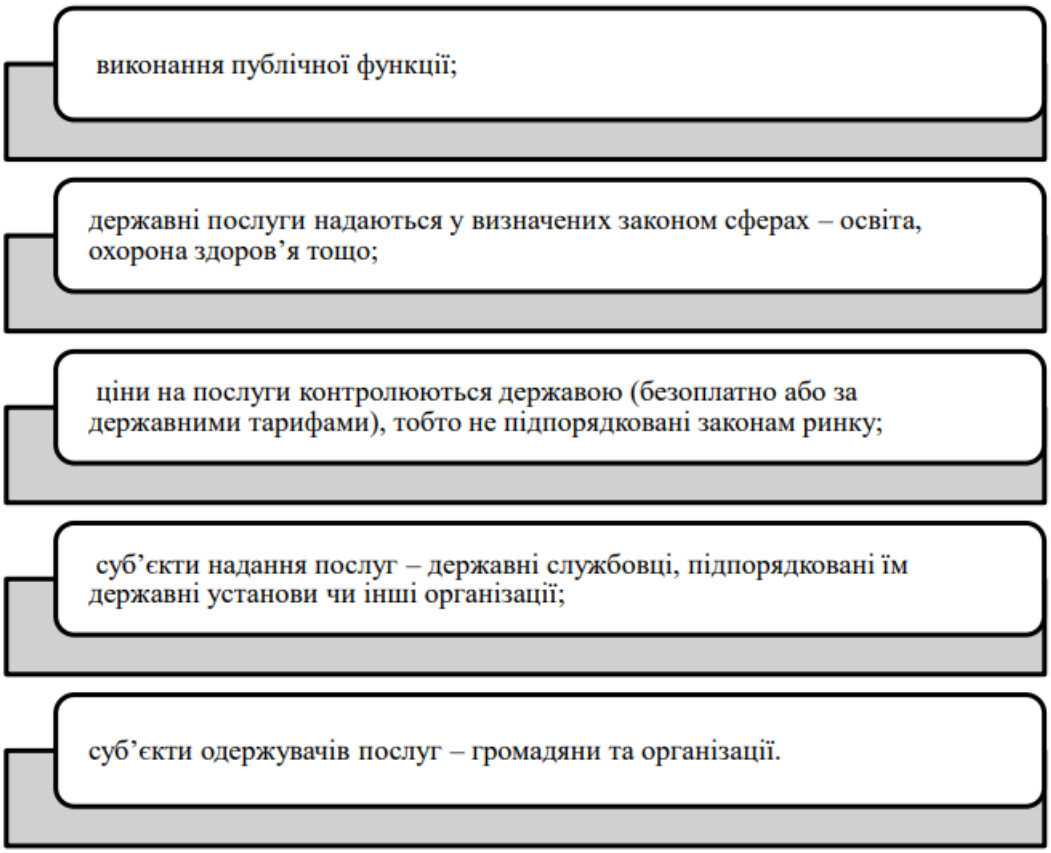


Рис. 1.1. Основні характеристики державних послуг, складено автором на основі аналізу джерела [59].

Науковий дискурс у сфері державних послуг є ключовим напрямом досліджень у державному управлінні, що охоплює аналіз концепцій, моделей, механізмів та принципів надання публічних послуг, їхньої ефективності та відповідності потребам громадян. Державні послуги виступають важливим інструментом забезпечення суспільного добробуту, формуючи основу взаємодії між державними установами та громадянами. Еволюція цього поняття відображає зміну ролі держави у забезпеченні соціальних гарантій та доступу до життєво необхідних ресурсів.

Одним із фундаментальних аспектів дослідження державних послуг є визначення їхньої сутності та класифікація за видами та напрямами. Державні послуги охоплюють широкий спектр діяльності, спрямованої на задоволення потреб громадян та організацій. Вони поділяються на кілька основних категорій:

- адміністративні послуги, які передбачають оформлення офіційних документів, надання дозволів, реєстрацію прав та юридичних фактів;
- соціальні послуги, орієнтовані на забезпечення соціального захисту населення, підтримку вразливих категорій громадян та надання соціальної допомоги;
- комунальні послуги, що стосуються забезпечення населення водопостачанням, енергетичними ресурсами, санітарними та іншими житлово-комунальними сервісами;
- електронні державні послуги, які реалізуються за допомогою цифрових платформ, спрощуючи доступ громадян до адміністративних процедур та зменшуючи бюрократичні бар'єри [1; 32].

Значну увагу в науковому дискурсі приділяють питанням моделей надання державних послуг, оскільки вибір відповідної моделі визначає ефективність взаємодії держави та громадян. Серед основних моделей функціонування державних послуг виділяють такі:

- централізована модель, за якої надання послуг здійснюється центральними органами державної влади, що забезпечує єдність політики, проте може ускладнювати доступ громадян через бюрократичні процедури;
- децентралізована модель, яка передбачає передачу повноважень місцевим органам влади, що сприяє підвищенню доступності послуг, враховуючи специфіку регіональних потреб;
- модель публічно-приватного партнерства, що ґрунтується на співпраці держави та приватного сектору в наданні послуг, підвищуючи їхню якість завдяки конкурентному середовищу та інноваційним підходам [32].

В Україні значна частина адміністративних послуг соціального характеру надається через Центри надання адміністративних послуг (далі − ЦНАП), які функціонують при міських, сільських та селищних радах. Такі центри виконують функцію фронт-офісів, де громадяни можуть отримати соціальні виплати, зареєструвати юридичні акти, оформити документи чи інші адміністративні послуги. У свою чергу, функції бек-офісу виконує місцевий

орган соціального захисту населення, який опрацьовує документи та ухвалює відповідні рішення. Спосіб взаємодії між громадянами та адміністративними органами включає прийом заяв, формування електронної справи та подальший розгляд документів відповідно до встановлених процедур [1; 32].

Ефективність надання державних послуг залежить від використання сучасних інструментів та механізмів, спрямованих на їх удосконалення. Дослідники зазначають, що пріоритетними напрямами державної політики у сфері публічних послуг є:

- децентралізація управління, яка передбачає передачу додаткових повноважень регіональним органам влади для підвищення доступності послуг;
- розширення мережі ЦНАП, що сприяє оптимізації процесів надання адміністративних послуг та скороченню термінів розгляду звернень громадян;
- впровадження міжнародних стандартів (ISO 9001), що забезпечують якість управлінських процесів та надання послуг;
- цифровізація державних послуг, яка сприяє зменшенню бюрократичних бар'єрів та забезпечує можливість отримання послуг онлайн;
- систематичний моніторинг та оцінка якості послуг, що передбачає аналіз рівня задоволеності громадян та впровадження механізмів зворотного зв'язку [27].

Загалом, сучасний науковий дискурс у сфері державних послуг в Україні зосереджується на розробці ефективних моделей їхнього надання, підвищенні рівня доступності та якості, а також впровадженні новітніх технологій для оптимізації взаємодії громадян з державними установами. Використання децентралізованих підходів, розвиток електронного врядування та забезпечення публічно-приватного партнерства є ключовими напрямами модернізації системи державних послуг у контексті глобальних тенденцій державного управління.

Додатково, слід відмітити, що науковий дискурс у сфері державних послуг в Україні формується на основі аналізу ефективності державного

управління, оцінки рівня задоволеності громадян публічними сервісами та дослідження механізмів забезпечення доступності адміністративних процедур. Відповідно до сучасних підходів, держава прагне вдосконалювати систему надання послуг шляхом впровадження новітніх технологій, оптимізації інформаційної взаємодії та підвищення прозорості управлінських процесів. Як зазначає Ю. Соломко, державні служби, реагуючи на суспільний запит щодо якісних послуг, зосереджуються на розвитку цифрових інструментів і покращенні комунікації між владними інституціями та громадянами, що сприяє зниженню адміністративних бар'єрів і спрощенню доступу до інформації [52, с. 74].

Важливою складовою трансформації державних послуг є розвиток електронного урядування, яке виступає дієвим інструментом оптимізації взаємодії між владою та суспільством. Відповідно до досліджень Т. Смазної, цифровізація державних послуг дозволяє усунути зайві бюрократичні перепони, забезпечити оперативний доступ до державних інформаційних ресурсів, а також спрощує процедури отримання громадянами необхідних сервісів. Такий підхід є основним елементом сервісно-орієнтованої моделі управління, що передбачає фокусування держави на забезпеченні високої якості наданих послуг [51, с. 63].

Ефективна взаємодія між органами державної влади та громадянами має базуватися на принципі постійного обміну інформацією, що дозволяє оперативно реагувати на соціальні запити та забезпечувати відповідний рівень довіри до влади. Система "держава-громадянин" (G2C) виступає ключовим механізмом функціонування електронного уряду, оскільки саме громадяни є основними отримувачами державних послуг. На думку С. Лізаковської, ефективність цієї взаємодії залежить від здатності держави забезпечити доступність послуг, а також від рівня організації зворотного зв'язку між владою та суспільством [26].

Попри численні переваги електронного урядування, його імплементація стикається з низкою викликів, які потребують комплексного вирішення. До основних проблем цифровізації державних послуг належать:

- нерівномірний доступ до електронних сервісів – значна частина населення, особливо у віддалених регіонах, має обмежені можливості використання цифрових ресурсів через недостатню технічну інфраструктуру;
- економічні обмеження – низький рівень цифрової грамотності серед певних категорій населення, а також відсутність фінансових можливостей для використання інтернет-послуг;
- недостатня автоматизація адміністративних процесів – потреба у прискоренні інтеграції державних реєстрів та підвищенні рівня цифрової взаємодії між відомствами для спрощення процедур надання послуг [26].

Ефективність державного управління тісно пов’язана з якістю публічних послуг, що забезпечуються урядовими інституціями. В. Фомін розглядає це питання як багатовимірний процес, що включає оцінку як результативності діяльності державних органів, так і відповідності управлінських рішень сучасним соціально-економічним викликам. Його методологічний підхід до аналізу ефективності передбачає такі ключові аспекти:

- експертна оцінка діяльності органів державної влади, яка враховує їхній вплив на загальнодержавні процеси, зокрема рівень конкурентоспроможності країни, соціальну стабільність та економічний розвиток;
- аналіз чинників, що впливають на якість державних послуг, серед яких: впровадження інноваційних технологій, підвищення прозорості управлінських процесів, боротьба з корупцією та раціоналізація правового регулювання у сфері адміністративних процедур [57].

В цілому, науковий дискурс у сфері державних послуг в Україні охоплює широкий спектр питань, пов’язаних із забезпеченням їхньої доступності, ефективності та відповідності потребам громадян. Особливе значення має цифровізація державного управління, яка дозволяє модернізувати систему

надання послуг, підвищити рівень їхньої якості та забезпечити інтеграцію сучасних управлінських рішень у практику функціонування державних інституцій.

При цьому не слід забувати про те, що державні послуги є одним із ключових інструментів публічного управління, що визначає ефективність взаємодії між державою та громадянами. Їхня якість, доступність і швидкість надання безпосередньо впливають на рівень довіри суспільства до органів влади та сприяють забезпеченню соціально-економічної стабільності. Науковий дискурс у цій сфері спрямований на виявлення факторів, які впливають на ефективність державних послуг, аналіз моделей їх надання та розробку механізмів оптимізації. Як зазначають дослідники О. Каламан та О. Пурцхванідзе, оцінка ефективності державних послуг базується на аналізі їхніх наслідків і відповідності потребам громадян [18, с. 91].

Важливим аспектом дослідження є визначення основних критеріїв, які відображають рівень ефективності державних послуг. До ключових показників належать:

- якість надання послуг, що визначається відповідністю адміністративних процедур потребам населення та рівнем професіоналізму державних службовців;
- швидкість обробки звернень, яка впливає на загальну задоволеність громадян і визначається часом виконання послуги;
- доступність послуг, що передбачає відсутність дискримінаційних бар’єрів, зручність отримання послуг та їхню територіальну доступність;
- рівень задоволеності громадян, який оцінюється через соціологічні дослідження, опитування та зворотний зв’язок із користувачами державних послуг.

Методологія оцінки ефективності державних послуг базується на комплексному аналізі статистичних даних, соціологічних опитуваннях та експертних дослідженнях. Застосовуються такі методи:

- анкетування громадян, що дозволяє визначити їхню думку щодо якості послуг та виявити основні проблеми;
- інтерв'ю з представниками державних установ, яке дає змогу оцінити організаційні аспекти надання послуг;
- аналіз статистичних показників, що включає дослідження кількості звернень, тривалості розгляду заяв, частоти повторних звернень та рівня задоволеності населення [4, с. 7].

Разом із методами оцінки ефективності державних послуг важливим є виявлення основних викликів, що впливають на їх якість. Серед основних проблем виділяють:

- корупційні ризики, що сприяють зниженню прозорості процесів надання послуг та порушенню принципів рівного доступу;
- надмірна бюрократизація, яка ускладнює отримання адміністративних послуг та збільшує витрати часу громадян;
- фінансові та ресурсні обмеження, що зменшують можливості держави щодо забезпечення належного рівня послуг;
- технологічні виклики, пов'язані з необхідністю впровадження сучасних цифрових рішень та забезпечення кібербезпеки.

Аналіз наукового дискурсу у сфері державних послуг вказує на необхідність проведення системних реформ, спрямованих на підвищення ефективності їх надання. Важливою тенденцією є розширення концепції "державних послуг" до більш комплексного поняття "публічних послуг", яке передбачає орієнтацію не лише на виконання функцій держави, а й на забезпечення громадянських потреб. Державне управління має адаптуватися до нових викликів, використовуючи сучасні підходи до оптимізації адміністративних процедур.

Залежно від організаційної структури управління в Україні використовуються різні моделі надання державних послуг, кожна з яких має свої особливості:

- централізована модель, за якої послуги надаються виключно центральними органами влади. вона забезпечує уніфікованість процедур, однак може знижувати оперативність реагування на запити громадян;
- децентралізована модель, що передбачає передачу повноважень місцевим органам влади, завдяки чому державні послуги стають доступнішими для громадян;
- модель публічно-приватного партнерства, яка дозволяє залучати приватний сектор до надання певних послуг, що підвищує їхню ефективність і якість [7].

Важливу роль у сучасній системі державного управління відіграють Центри надання адміністративних послуг, які є ключовим інструментом реалізації децентралізованої моделі надання адміністративних послуг. Завдяки функціонуванню ЦНАПів громадяни отримують змогу швидко оформити необхідні документи, скоротити час очікування та мінімізувати контакт із чиновниками, що сприяє зменшенню корупційних ризиків [11].

Інноваційні технології відіграють значну роль у спрощенні процесу отримання державних послуг. Впровадження електронних сервісів, таких як портал “Дія” [48], дозволяє громадянам отримувати послуги дистанційно, знижуючи рівень бюрократії та підвищуючи ефективність адміністративних процедур. Крім того, важливим аспектом удосконалення державних послуг є підтримка зворотного зв’язку із громадянами, що реалізується через механізми громадських обговорень, онлайн-опитувань та роботи консультативних рад при органах влади. Значний вплив на якість державних послуг має дотримання міжнародних стандартів, зокрема ISO 9001, що сприяє підвищенню прозорості адміністративних процедур та орієнтації на результат. Регулярний моніторинг і аудит послуг дозволяють забезпечити їхню відповідність очікуванням громадян, що є основним показником ефективності державного управління.

Таким чином, сучасний науковий дискурс у сфері державних послуг акцентує увагу на необхідності розробки ефективних механізмів оцінки якості адміністративних процедур, їх доступності та впровадження інноваційних

підходів до управління публічними послугами. Впровадження електронного урядування, посилення децентралізації, боротьба з корупцією та розширення моделей державно-приватного партнерства є ключовими напрямами розвитку системи державних послуг в Україні. Оптимізація цих процесів сприятиме підвищенню рівня довіри громадян до державних інституцій та ефективності публічного управління.

1.2. Визначення ключових понять дослідження: “внутрішньо переміщені особи”, “державні послуги”, “доступність державних послуг”

Аналіз категорій, що стосуються державних послуг, їхньої доступності та специфіки надання внутрішньо переміщеним особам, є необхідним для забезпечення ефективного державного управління. Чітке розуміння цих понять дозволяє оцінити стан функціонування системи надання публічних послуг, ідентифікувати її слабкі місця та визначити стратегічні напрями вдосконалення.

Поняття “внутрішньо переміщені особи” є центральним у контексті дослідження доступності державних послуг, оскільки ця соціальна група потребує спеціальних механізмів підтримки та адаптації [56]. Внутрішньо переміщеними особами визнаються громадяни, які через воєнні дії, збройні конфлікти чи інші надзвичайні ситуації змушені залишити своє постійне місце проживання, не перетинаючи міжнародного кордону. Вони стикаються з численними викликами, пов’язаними з отриманням адміністративних, соціальних та комунальних послуг у нових громадах, що зумовлює потребу у спрощенні процедур їхнього доступу до державної підтримки.

Категорія “державні послуги” охоплює широкий спектр заходів, що реалізуються органами влади для забезпечення прав та потреб громадян. Вони включають надання адміністративних рішень, соціальної підтримки, освітніх, медичних, юридичних та інших сервісів, спрямованих на задоволення суспільних інтересів [39]. Ефективність державних послуг визначається рівнем

їхньої якості, швидкістю надання, доступністю та відповідністю потребам конкретних груп населення.

Ключовою складовою сучасного державного управління є “доступність державних послуг”, що визначає можливість отримання громадянами необхідних сервісів без зайвих бюрократичних перешкод, фінансових або технічних обмежень. Доступність передбачає територіальну наближеність до місць надання послуг, наявність спрощених процедур їх отримання, прозорість і зрозумілість адміністративних процесів [5]. Особливе значення має цифровізація державних послуг, яка сприяє усуненню зайвої паперової роботи, зменшенню рівня корупції та забезпеченню рівного доступу громадян до адміністративних сервісів через електронні платформи.

Дослідження державних послуг має стратегічне значення для оцінки та вдосконалення системи їх надання. Виділяють кілька ключових аспектів, що підкреслюють важливість такого аналізу: ідентифікація проблем у сфері державного управління, що дозволяє визначити основні недоліки існуючих механізмів надання послуг та сформувати ефективні заходи їхнього вдосконалення; гарантування доступності державних послуг, особливо для соціально вразливих категорій населення, таких як внутрішньо переміщені особи, які стикаються з адміністративними та організаційними складнощами під час реєстрації, отримання соціальної допомоги та працевлаштування; сприяння соціальній рівності через створення умов для рівномірного розподілу державних ресурсів, що знижує ризик дискримінації та сприяє забезпеченню рівних можливостей для всіх громадян; підтримка реформ у сфері державного управління, що передбачає впровадження цифрових технологій, оптимізацію процедур та вдосконалення системи електронного урядування для підвищення прозорості державних процесів; розвиток механізмів прийняття рішень, що базуються на об'єктивних даних, отриманих у результаті досліджень у сфері державних послуг, що дає можливість ухвалювати ефективні управлінські рішення на національному та місцевому рівнях; зміцнення довіри громадян до державних інституцій, що досягається завдяки покращенню прозорості

процесів надання послуг, зниженню рівня бюрократії та корупційних ризиків, а також активному залученню громадськості до оцінки якості послуг.

В цілому, дослідження питань, пов'язаних із визначенням та оцінкою внутрішньо переміщених осіб, державних послуг та їхньої доступності, дозволяє не лише аналізувати ефективність існуючих механізмів, а й формувати підґрунтя для вдосконалення державного управління. Орієнтація на громадян, впровадження нових технологій та розширення можливостей отримання послуг сприятимуть підвищенню соціальної стабільності та розвитку ефективної системи публічного адміністрування.

Варто відмітити, що формування ефективного механізму доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є одним із ключових завдань соціально відповідальної держави, особливо в умовах воєнного стану. Соціальна держава передбачає, що всі громадяни, незалежно від життєвих обставин, повинні мати рівний доступ до якісних публічних послуг, що набуває особливої актуальності під час кризових ситуацій. Забезпечення цього доступу є основою для підтримки стабільності суспільства та реалізації державної політики соціального захисту [34, с. 112].

У науковій літературі соціальна держава визначається як модель державного управління, що має соціальну спрямованість та орієнтується на створення умов для реалізації економічних, соціальних і культурних прав громадян. Вона передбачає забезпечення рівного доступу до базових державних послуг, соціального захисту та підтримки вразливих категорій населення. Як зазначає А. Крусян, функціонування такої держави базується на принципах справедливості, пропорційності та балансу між можливостями влади та потребами суспільства [24].

У соціальній державі функціонування державних послуг охоплює низку ключових сфер, які забезпечують базові потреби громадян. Види державних послуг включають:

- *освітні послуги*: заклади загальної середньої та вищої освіти, що забезпечують доступ до якісної освіти та професійної підготовки; професійно-

технічні навчальні заклади, що здійснюють підготовку спеціалістів для різних сфер економіки [41];

- *медичні послуги:* лікарні, поліклініки та центри первинної медико-санітарної допомоги, які забезпечують лікування, профілактику та вакцинацію; програми державного медичного страхування, що гарантують громадянам базовий рівень медичних послуг [46];
- *соціальні послуги:* центри соціального обслуговування, що надають підтримку вразливим категоріям населення, зокрема людям з інвалідністю, пенсіонерам та малозабезпеченим; заклади тривалого догляду, включаючи будинки для людей похилого віку та притулки для бездомних;
- *адміністративні послуги*: центри надання адміністративних послуг, які забезпечують реєстрацію документів, оформлення субсидій, реєстрацію бізнесу тощо; цифрові платформи державних послуг, зокрема портал “Дія”, що спрощує взаємодію громадян із державними органами [2];
- *правові послуги*: судові установи та центри правової допомоги, що забезпечують доступ до правосуддя та надають юридичні консультації; установи безоплатної правової допомоги, які підтримують соціально незахищені категорії населення у вирішенні правових питань [12];
- *житлово-комунальні послуги*: державні програми соціального житла, що спрямовані на підтримку внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих груп; субсидії на оплату житлово-комунальних послуг, що забезпечують фінансову підтримку малозабезпечених громадян [17].

Так, можна сказати, що державні послуги формують основу соціальної політики держави, спрямованої на забезпечення рівних можливостей та соціальної захищеності для всіх громадян. Особливе значення має забезпечення доступності цих послуг, особливо для осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Однією з найбільш уразливих категорій населення є внутрішньо переміщені особи (далі − ВПО), які змушені залишити своє місце проживання через воєнні дії або надзвичайні ситуації, але залишаються в межах країни.

Внутрішнє переміщення створює низку викликів, пов’язаних із відновленням документів, реєстрацією за новим місцем проживання, отриманням соціальних виплат та працевлаштуванням. Відсутність належних механізмів адаптації ВПО може призводити до соціальної ізоляції та обмеженого доступу до основних послуг.

Забезпечення ефективного механізму реалізації державних послуг для внутрішньо переміщених осіб є важливим завданням соціально орієнтованої держави, особливо в умовах кризових ситуацій. Соціальна політика держави повинна гарантувати рівний доступ до базових публічних послуг усім громадянам, незалежно від їхнього місця проживання чи правового статусу. Військові конфлікти, порушення прав людини, тимчасова окупація територій та надзвичайні ситуації спричинили масові внутрішні переміщення населення, що актуалізує питання доступності адміністративних, соціальних та комунальних послуг для цієї категорії громадян.

Поняття “внутрішньо переміщені особи” має особливе значення у контексті державного управління, оскільки ця соціальна група потребує особливого підходу до реалізації своїх прав. Внутрішньо переміщеними особами визнаються громадяни України, іноземці або особи без громадянства, які на законних підставах перебувають в Україні та змушені залишити своє місце проживання через збройний конфлікт, тимчасову окупацію, насильницькі дії, порушення прав людини або надзвичайні ситуації природного чи техногенного характеру [58].

Російсько-українська війна спричинила безпрецедентні демографічні зміни, що мали руйнівний вплив на всі верстви українського суспільства. Внаслідок бойових дій, руйнування житлових будинків, інфраструктурних об’єктів та загрози для життя значна кількість людей була змушена залишити свої домівки. Масове внутрішнє переміщення населення в Україні триває з 2014 року, і ця тенденція посилилася після початку повномасштабного вторгнення. ВПО стикаються з численними труднощами, зокрема із доступом до

адміністративних послуг, соціального забезпечення, медичної допомоги та працевлаштування.

Дослідники по-різному трактують правовий статус внутрішньо переміщених осіб. Наприклад, І. Ванда та Л. Котик зазначають, що до ВПО належать громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які були змушені покинути свої домівки внаслідок збройних конфліктів, окупації, насильства чи порушень прав людини [10, с. 269]. І. Малишко розширює це визначення, включаючи також осіб, які залишили місце проживання через ризики масового насильства та соціальних потрясінь [28, с. 47].

Законодавче регулювання статусу ВПО в Україні закріплене у Законі України “Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб”, який гарантує дотримання їхніх прав, включно з правом на реєстрацію місця проживання, соціальний захист та отримання державної допомоги [45]. Водночас С. Дерев’янко наголошує, що поняття “внутрішньо переміщена особа” не слід ототожнювати з термінами “біженець” або “шукач притулку”, оскільки вони мають різний правовий статус відповідно до міжнародного права [14, с. 265].

У цьому контексті особливої уваги потребує категорія “державні послуги”, яка охоплює адміністративні, соціальні, освітні, медичні та комунальні сервіси, що надаються органами влади для забезпечення суспільних потреб. Ефективність функціонування системи державних послуг визначається рівнем їх доступності, прозорості та відповідності реальним потребам громадян. Важливим аспектом є спрощення процедур отримання послуг для ВПО, що сприяє їх швидкій адаптації в нових громадах.

Важливим поняттям у цьому дослідженні є “доступність державних послуг”, що відображає можливість громадян безперешкодно отримувати адміністративні, соціальні та комунальні сервіси незалежно від місця проживання чи соціального статусу. Ключовими елементами забезпечення доступності є:

- територіальна доступність – розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг, що дозволяє громадянам отримувати державні послуги без значних часових витрат.
- цифровізація державних сервісів – використання онлайн-платформ, таких як “Дія” [48], що сприяє зниженню бюрократичних бар’єрів та покращенню комунікації між громадянами та державою;
- прозорість та ефективність процедур – зменшення адміністративних перешкод, скорочення термінів розгляду заяв та автоматизація процесів надання послуг.

Забезпечення рівного доступу до державних послуг, особливо для ВПО, є важливим завданням соціальної політики України. Оптимізація механізмів надання адміністративних та соціальних послуг, діджиталізація управлінських процесів та впровадження інноваційних рішень дозволять створити ефективну систему державного управління, орієнтовану на потреби громадян.

Перед тим як визначити наступне поняття, варто звернути увагу на значення терміна “публічне”, який охоплює все, що стосується суспільного життя, державних процесів і є відкритим для широкого загалу. У цьому контексті публічне управління розглядається як система діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, спрямована на організацію, керівництво та регулювання суспільних процесів. Воно охоплює широкий спектр заходів, що забезпечують ефективну взаємодію держави з громадянами та створення умов для реалізації їхніх прав.

Однією з важливих складових публічного управління є державне обслуговування, яке включає надання різних видів послуг державними органами чи установами. Це система, що охоплює соціальні, медичні, адміністративні, освітні та інші послуги, покликані задовольнити базові потреби населення. Ефективність державного обслуговування визначається рівнем його доступності, оперативності та відповідності запитам суспільства [8].

Значення державних послуг для внутрішньо переміщених осіб є особливо важливим у контексті забезпечення соціального захисту, відновлення правового статусу та інтеграції у нові громади. Оскільки ВПО стикаються з низкою труднощів, таких як реєстрація за новим місцем проживання, отримання соціальної допомоги, доступ до освіти та медичних послуг, розробка ефективних механізмів підтримки є необхідною умовою забезпечення соціальної рівності.

Характеристики внутрішньо переміщених осіб представлено на рис. 1.2.

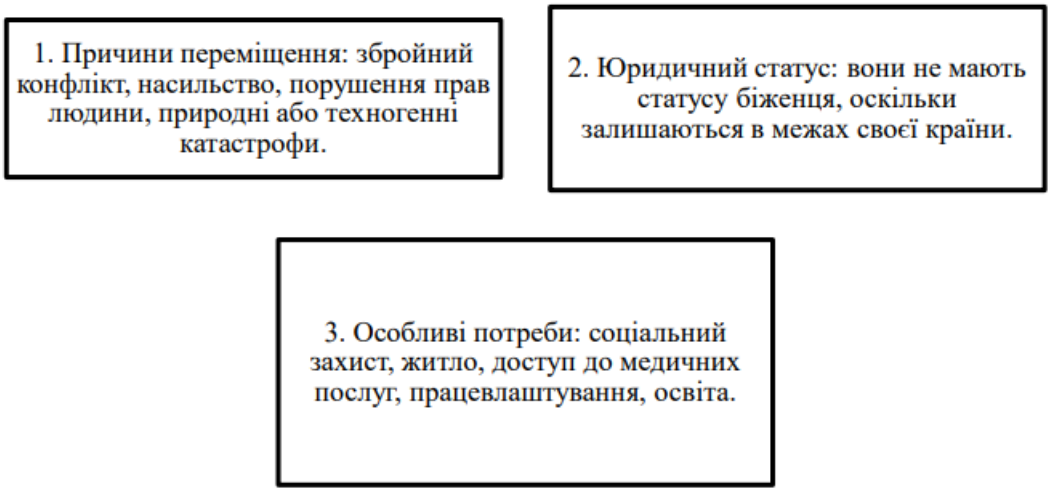


Рис. 1.2. Основні характеристики внутрішньо переміщених осіб, розроблено автором на основі аналіу джерел [10; 28; 45].

Слід зазначити, що система державного обслуговування базується на реалізації державних послуг, які становлять основу взаємодії між державою та громадянами. При цьому поняття “публічне” має ширший зміст, охоплюючи всі сфери суспільного життя, пов’язані з державним управлінням та регулюванням суспільних процесів. Водночас публічне управління конкретизує цей процес, зосереджуючи увагу на діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, які виконують управлінські функції. Державне обслуговування є складовою публічного управління та полягає у безпосередньому наданні послуг громадянам, а державна послуга є його конкретною формою, спрямованою на забезпечення визначених потреб населення.

Розглядаючи поняття державних послуг, А. Штирліна виокремлює два підходи до їхнього визначення: практичний та теоретичний. Практичний підхід розглядає державні послуги як такі, що надаються органами виконавчої влади та підпорядкованими установами безпосередньо громадянам [59]. Теоретичний підхід визначає державні послуги як специфічний вид суспільних благ, що має певні економічні та соціальні властивості.

Значна частина державних послуг спрямована на забезпечення потреб внутрішньо переміщених осіб, які є однією з найбільш уразливих категорій населення. Основними характеристиками ВПО є:

- причини переміщення – збройні конфлікти, акти насильства, порушення прав людини, природні або техногенні катастрофи;
- юридичний статус – ВПО не мають статусу біженця, оскільки залишаються в межах своєї країни;
- особливі потреби – соціальний захист, житло, доступ до медичних послуг, працевлаштування, освіта.

До основних характеристик державних послуг належать:

- функціональна спрямованість – державні послуги виконують завдання загального значення, спрямовані на задоволення суспільних потреб;
- широке коло споживачів – вони доступні для всіх громадян, незалежно від соціального чи економічного статусу;
- організаційний аспект – надання державних послуг здійснюється державними органами, місцевими адміністраціями або іншими уповноваженими інституціями;
- різноманітні форми власності – державні послуги можуть надаватися як державними, так і приватними організаціями на основі державно-приватного партнерства [25].

Перші дві характеристики є визначальними для будь-яких публічних послуг, водночас останні дві демонструють ширший спектр механізмів надання послуг, включаючи можливість їх виконання не лише державними установами, а й іншими організаціями. Державні органи можуть реалізовувати ці послуги

самостійно, передавати їх на місцевий рівень або залучати комерційні та некомерційні структури. Однією з ключових моделей є аутсорсинг, що передбачає делегування виконання певних функцій стороннім виконавцям на основі контрактних відносин. Так, державні послуги є основним інструментом реалізації соціальної політики держави, що забезпечує громадянам доступ до адміністративних, соціальних, медичних та інших послуг. Особливе значення має їхня доступність, зокрема для внутрішньо переміщених осіб, які потребують додаткових механізмів підтримки для інтеграції в нові громади та забезпечення базових потреб.

Забезпечення якісного доступу до державних послуг є одним із ключових завдань сучасного державного управління, оскільки вони виконують важливу функцію у реалізації прав і потреб громадян. Державні послуги формують механізм взаємодії між громадянами та органами влади, що дозволяє забезпечити належний рівень адміністративного, соціального, медичного та освітнього обслуговування.

За визначенням І. Космідайло, державні послуги характеризуються такими ознаками:

- їх надання закріплене в Конституції України та інших нормативно-правових актах, які гарантують права та свободи громадян;
- держава контролює механізм надання послуг, а також визначає можливість отримання результату певною особою на підставі поданої нею заяви;
- здійснення послуг передбачає безпосередню взаємодію з державними органами та їхніми структурними підрозділами;
- правове регулювання державних послуг визначається відповідним законодавством та нормативною базою органів влади [22].

Адміністративні послуги становлять одну з найважливіших складових загальної системи державних послуг. Вони спрямовані на реалізацію повноважень державних органів у відповідь на звернення фізичних або юридичних осіб і зосереджуються переважно на реєстраційних, дозвільних та

регулятивних процедурах. Однак державні послуги охоплюють значно ширший спектр, включаючи соціальне забезпечення, освітні та медичні послуги, які спрямовані на підтримку добробуту населення.

На думку Т. Маматової та Н. Сидоренко, адміністративні послуги є результатом застосування повноважень органів влади відповідно до звернень громадян чи організацій, що забезпечує правову регламентацію та ефективність надання цих послуг [29, с. 171]. У сучасних умовах процес цифрової трансформації відіграє ключову роль у вдосконаленні механізму надання адміністративних послуг. Розвиток цифрових технологій, впровадження електронних сервісів і автоматизація державних процесів дозволяють спростити доступ до послуг, скоротити часові витрати громадян та підвищити ефективність державного управління.

Державні послуги поділяються на кілька основних категорій залежно від сфери діяльності: адміністративні послуги – включають видачу паспортів, реєстрацію актів цивільного стану, оформлення ліцензій та дозволів; соціальні послуги – охоплюють призначення пенсій, соціальної допомоги, пільг та субсидій [55]; комунальні послуги – забезпечують житлово-комунальне обслуговування, включаючи водопостачання, електроенергію, газопостачання та теплопостачання; медичні та освітні послуги – передбачають надання медичних сервісів, доступ до навчальних закладів, отримання освітніх документів та реалізацію права на якісну освіту; організація надання державних послуг, особливо в електронному форматі, має важливе значення для підвищення їхньої доступності та ефективності. Кабінет Міністрів України, центральні органи виконавчої влади та місцеві органи самоврядування активно впроваджують цифрові інструменти, що спрощують процес отримання адміністративних послуг та усувають бюрократичні бар’єри [12].

В цілому, державні послуги виконують критично важливу функцію в системі державного управління, забезпечуючи громадянам можливість реалізовувати свої права та отримувати необхідну підтримку. Вони є інструментом соціального регулювання, що сприяє підвищенню якості життя

населення, зменшенню соціальної нерівності та формуванню прозорої та ефективної системи державного управління.

Доступ до державних послуг є одним із ключових аспектів соціальної політики, оскільки він визначає можливість громадян реалізовувати свої права та отримувати необхідну підтримку від держави. Визначення цього поняття охоплює не лише фізичний доступ до інституцій, що надають послуги, а й рівень інформованості громадян про порядок отримання таких послуг, прозорість процедур та відсутність дискримінаційних бар'єрів.

Основними критеріями доступності державних послуг є:

- фізична доступність – забезпечення належної інфраструктури, географічна наближеність до центрів надання послуг;
- інформаційна доступність – наявність повної та зрозумілої інформації щодо процедур та вимог для отримання послуг;
- процедурна доступність – мінімізація бюрократичних бар'єрів, спрощення адміністративних процедур;
- фінансова доступність – відсутність надмірних фінансових витрат для громадян;
- правова доступність – рівні можливості для всіх громадян без обмежень за соціальним статусом чи місцем проживання [53].

Одним із важливих аспектів державного управління є взаємозв'язок між забезпеченням прав внутрішньо переміщених осіб та доступом до державних послуг. ВПО, як соціально вразлива категорія населення, потребують комплексного підходу в отриманні державних послуг, що включають житлове забезпечення, соціальну допомогу, медичне обслуговування та освітні можливості. Належна організація доступу до цих послуг сприяє інтеграції ВПО у приймаючі громади, реалізації їхніх прав і забезпеченню соціального захисту.

Чітке визначення ключових понять дослідження, таких як "внутрішньо переміщені особи", "державні послуги" та "доступність державних послуг", є необхідною передумовою для проведення якісного аналізу. Коректне трактування цих термінів забезпечує точність дослідження, дозволяє уникнути

різночитань та сприяє узгодженості висновків між різними науковими роботами. Важливість цього питання обумовлюється також необхідністю розробки ефективної державної політики у сфері соціального захисту та адаптації ВПО.

Державні послуги відіграють центральну роль у реалізації принципів соціальної держави, спрямованих на забезпечення прав та інтересів громадян. Вони охоплюють широкий спектр сфер, що включають адміністративне обслуговування, соціальну підтримку, медичні та освітні послуги, житлово-комунальні сервіси [66]. Усі ці послуги спрямовані на формування ефективного державного управління та підвищення рівня довіри громадян до державних інститутів.

ВПО як соціальна група потребують особливих умов для реалізації своїх прав та доступу до державних послуг. Основними сферами, у яких ВПО мають отримувати підтримку, є: соціальне забезпечення – отримання допомоги, пільг, компенсаційних виплат; житлове забезпечення – надання тимчасового чи постійного житла; медичне обслуговування – доступ до безкоштовних чи пільгових медичних послуг; освітні можливості – безперешкодний доступ до шкільної, професійної та вищої освіти. Реалізація ефективного механізму забезпечення доступу до цих послуг є ключовим завданням соціальної політики держави, особливо у кризові періоди, такі як воєнний стан чи економічна нестабільність.

Забезпечення рівного доступу до державних послуг передбачає відповідність визначеним критеріям:

- фізична доступність – наявність установ та організацій у територіальній близькості до ВПО;
- інформаційна доступність – забезпечення детальних роз’яснень щодо порядку надання послуг;
- процедурна доступність – спрощення бюрократичних процедур;
- фінансова доступність – мінімізація витрат для громадян [60];

- правова доступність – забезпечення рівних можливостей та відсутність дискримінації.

Держава має відігравати центральну роль у створенні умов для інтеграції внутрішньо переміщених осіб, забезпечуючи їм належний доступ до основних послуг. Вказане не лише правовий обов'язок державних органів, а й стратегічно важливий напрям для розвитку стабільного та соціально згуртованого суспільства. Наукове дослідження державних послуг у контексті забезпечення доступу до них внутрішньо переміщених осіб дозволяє сформувати більш ефективні управлінські рішення, спрямовані на подолання соціальної нерівності та покращення державної політики. Впровадження нових цифрових технологій, спрощення процедур та посилення соціального захисту сприятимуть реалізації прав громадян, забезпеченню їхнього добробуту та зміцненню довіри до державних інституцій.

У підсумку, державні послуги є основним механізмом реалізації прав громадян та забезпечення соціального захисту, а їх доступність виступає визначальним чинником ефективності державного управління. Внутрішньо переміщені особи, як одна з найбільш уразливих категорій населення, потребують особливих заходів для забезпечення їхнього рівного доступу до адміністративних, соціальних, медичних та освітніх послуг. Формування ефективної системи надання державних послуг має базуватися на принципах фізичної, інформаційної, процедурної, фінансової та правової доступності, що дозволить гарантувати рівні можливості для всіх громадян, незалежно від їхнього місця проживання чи соціального статусу. Інтеграція сучасних технологій, удосконалення процедур надання послуг і забезпечення зворотного зв'язку з громадянами сприятимуть підвищенню довіри до державних інституцій та розвитку стійкої соціальної політики.

Висновки до першого розділу

1. У науковому дискурсі дослідники розглядають державні послуги як важливий інструмент державного управління, що забезпечує реалізацію функцій держави та задоволення потреб громадян. Виявлено, що державні послуги відіграють ключову роль у формуванні ефективної системи публічного управління, а їх якість визначається рівнем доступності, прозорості та відповідності суспільним запитам. Окрему увагу приділено впливу цифровізації, удосконаленню механізмів взаємодії між владою та громадянами, а також підходам до підвищення ефективності адміністративних процедур.

2. Визначено ключові поняття дослідження: “внутрішньо переміщені особи”, “державні послуги”, “доступність державних послуг”. Виявлено, що державні послуги є важливим інструментом реалізації прав громадян та забезпечення їхніх соціальних потреб, а їхня доступність визначає ефективність державного управління. Внутрішньо переміщені особи, як одна з найбільш уразливих категорій населення, стикаються з численними бар’єрами у процесі отримання життєво необхідних послуг, що вимагає розробки ефективних механізмів їхнього надання. З’ясовано, що забезпечення доступності державних послуг передбачає усунення фізичних, інформаційних, процедурних, фінансових та правових перешкод, що сприятиме інтеграції ВПО в нові громади та їх соціальному захисту. Оптимізація державного сервісу, цифровізація процедур та розвиток інклюзивних моделей надання послуг є важливими чинниками підвищення ефективності державного управління та довіри громадян до державних інституцій.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Особливості публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану

Основним завданням механізмів державного управління, спрямованих на забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг, є створення умов для реалізації їхніх основних прав та потреб. Зокрема, йдеться про гарантування доступу до таких ключових сфер, як медичне обслуговування, освітні послуги, соціальні виплати, житлове забезпечення та правова допомога. Ефективне функціонування цих механізмів відіграє вирішальну роль у мінімізації негативних наслідків вимушеного переміщення та сприяє інтеграції ВПО в нові громади.

Внутрішньо переміщеними особами визнаються громадяни України, іноземці або особи без громадянства, які на законних підставах перебувають на території України, але змушені залишити або евакуюватися з місця постійного проживання у зв’язку зі збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, масовими проявами насильства, порушенням прав людини або надзвичайними ситуаціями природного чи техногенного характеру. Надання таким особам державних послуг є одним із пріоритетів державної політики, оскільки їхнє соціальне забезпечення є необхідною умовою для відновлення стабільності та підтримки соціальної згуртованості.

Визнання статусу ВПО та реалізація їхніх прав базується на офіційних даних, наданих міжнародними та національними організаціями, зокрема Верховним комісаром ООН з прав людини, Організацією з безпеки та співробітництва в Європі, Міжнародним Комітетом Червоного Хреста, Червоним Півмісяцем та Уповноваженим Верховної Ради України з прав

людини. Також відповідні рішення можуть ухвалюватися уповноваженими державними органами, що фіксують наявність обставин, які призвели до масового переміщення населення.

В Україні реалізується комплекс заходів, спрямованих на запобігання вимушеному внутрішньому переміщенню, а також на підтримку осіб, які вже втратили місце постійного проживання. Дані заходи здійснюються відповідно до Конституції України, чинного законодавства, міжнародних договорів та угод, ратифікованих Верховною Радою України. Основна увага приділяється забезпеченню прав ВПО, усуненню бар'єрів у доступі до послуг та сприянню їхній інтеграції в суспільство [48].

Особлива увага приділяється вирішенню проблеми забезпечення житлом, що є однією з ключових потреб ВПО. Право на житло закріплене в низці міжнародних документів, серед яких Загальна декларація прав людини, Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права, Конвенція про статус біженців, а також нормативні акти, що регулюють соціальну політику в різних країнах світу. В Україні розроблено кілька механізмів вирішення цього питання, включаючи тимчасове розміщення в державних або муніципальних установах, надання субсидій на оренду житла, створення спеціальних програм іпотечного кредитування для ВПО тощо.

Одним із ключових напрямів забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб є вирішення житлового питання, оскільки втрата постійного місця проживання є одним із найгостріших викликів, з якими вони стикаються. Для цього передбачено низку механізмів, спрямованих на надання тимчасового житла, компенсацію за зруйноване майно, сприяння у придбанні власного житла та фінансову допомогу на покриття витрат на проживання. Основні механізми розв'язання цієї проблеми відображені на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Види механізмів вирішення житлового питання внутрішньо переміщених осіб, складено на основі аналізу джерел [54].

Ефективне функціонування публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану є ключовим завданням державної політики. Держава зобов'язана створювати умови, що дозволяють переселенцям реалізувати свої права на отримання соціальних, житлових, медичних, освітніх та адміністративних послуг. Водночас наявні виклики, зумовлені браком ресурсів, правовими обмеженнями та адміністративними бар'єрами, вимагають розробки ефективних механізмів реагування та адаптації політики до нових умов.

Правові засади надання державних послуг внутрішньо переміщеним особам закріплені в Законі України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII та інших нормативних актах [45]. Основним інструментом їх реалізації є механізм тимчасового житлового забезпечення. Водночас основною перешкодою для його ефективної реалізації залишається недостатність житлового фонду,

придатного для тимчасового розміщення ВПО, особливо в громадах, що приймають значну кількість переселенців.

Одним із важливих напрямів державної політики є компенсація за пошкоджене або зруйноване житло. Уряд розробив механізми фінансової допомоги постраждалим, які передбачають створення спеціальних комісій для оцінки завданих збитків, визначення розміру компенсації та встановлення порядку подання документів. Залежно від характеру втрат передбачені різні види виплат, що дозволяють ВПО або відновити своє житло, або отримати альтернативні варіанти розміщення.

Сприяння набуттю житла у власність є ще одним важливим аспектом державної політики. Основними операторами реалізації таких програм є державні установи, серед яких Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву (Держмолодьжитло). ВПО можуть скористатися програмами пільгового кредитування, державною підтримкою у придбанні житла або іншими механізмами, що сприяють їхній інтеграції у приймаючих громадах. Окрім надання житла та компенсаційних механізмів, значну роль відіграє державна допомога у покритті витрат на проживання. Внутрішньо переміщені особи можуть отримувати фінансову підтримку, що частково компенсує витрати на оренду житла або забезпечує мінімальний рівень соціального захисту для найуразливіших категорій переселенців [54].

Ефективність державної політики у сфері підтримки ВПО значною мірою залежить від функціонування публічних інституцій. Однак у кризових умовах їхня спроможність швидко реагувати на виклики може бути обмеженою. Серед основних проблем, що знижують ефективність державного управління, можна виокремити недостатню незалежність судової системи, відсутність ефективного контролю за діяльністю органів влади, корупційні ризики та недостатню координацію між рівнями управління. Такі виклики створюють додаткові бар’єри для реалізації прав переселенців і ускладнюють інтеграційні процеси [37].

Важливим елементом політики соціального захисту ВПО є адаптація законодавства до сучасних умов. Необхідність оперативного реагування на виклики воєнного часу вимагає вдосконалення нормативної бази, що регулює доступ до державних послуг, а також спрощення адміністративних процедур, що дозволяють переселенцям реалізовувати свої права без надмірних бюрократичних перешкод. Загалом, система публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є багатокомпонентною та включає заходи, спрямовані на житлове забезпечення, соціальну підтримку, правовий захист і адаптацію до нових умов проживання. Її ефективність залежить від злагодженої взаємодії державних органів, громадських ініціатив та міжнародних партнерів, що дозволяє створювати дієві механізми інтеграції ВПО та забезпечення їхніх базових прав.

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну спричинило суттєві трансформації в усіх сферах суспільного життя. Мільйони громадян зазнали порушень своїх прав, змушені були покинути власні домівки, шукати безпеки в інших регіонах або за кордоном, втратили житло, майно та документи. Значна частина населення опинилася в тимчасово окупованих районах, де обмежений доступ до правової та соціальної підтримки. Війна зумовила гостру необхідність у розв’язанні низки юридичних питань, що стосуються як самих внутрішньо переміщених осіб, так і осіб, які постраждали внаслідок бойових дій.

Одним із ключових викликів у сфері державного управління є забезпечення оперативного доступу ВПО до правової допомоги. Часті зміни законодавства в умовах воєнного стану створюють складнощі для пересічних громадян у відстеженні оновлених норм і процедур. Вказане посилює потребу у кваліфікованому юридичному супроводі, що сприяє забезпеченню прав і законних інтересів переміщених осіб.

Адміністративні послуги також відіграють важливу роль у забезпеченні прав ВПО, однак їх надання стикається зі значними безпековими ризиками.

Воєнний стан спричинив зростання попиту на низку послуг, пов’язаних із відновленням документів, отриманням посвідчень та іншими процедурами. Так, лише за перші шість місяців війни 22% громадян звернулися за відповідними адміністративними або судовими послугами, а серед внутрішньо переміщених осіб цей показник сягнув 78%. Вказане свідчить про високий рівень потреби ВПО у доступі до правового врегулювання своїх питань.

Найбільш затребуваними серед ВПО є послуги центрів надання адміністративних послуг, оскільки вони забезпечують оперативну реєстрацію переміщених осіб, оформлення документів та надання соціальних виплат. Проте реальна потреба в цих послугах може бути навіть вищою, ніж відображено у статистичних даних, оскільки частина громадян з різних причин відкладає або взагалі відмовляється від звернень до державних установ, що може бути зумовлено як обмеженим доступом, так і складнощами процедур.

Для ефективного функціонування механізму забезпечення доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану необхідно враховувати кілька ключових аспектів:

- оперативне реагування – адаптація державних механізмів для швидкого вирішення потреб ВПО, спрощення бюрократичних процедур та усунення зайвих адміністративних бар’єрів;
- координація державних органів – взаємодія між різними установами для комплексного обслуговування ВПО, зокрема у сферах соціального забезпечення, медицини, освіти та правової підтримки;
- використання цифрових технологій – запровадження онлайн-платформ для дистанційного отримання послуг, що сприяє мінімізації паперової роботи та забезпечує прозорість процесів.

Крім того, надання державних послуг у воєнний час ускладнюється проблемами матеріально-технічного забезпечення, нестачею фінансування та необхідністю гарантування безпеки як для працівників державних установ, так і для самих ВПО. Особливу увагу слід приділити наданню житлової

підтримки, оскільки велика кількість переселенців втратила свої домівки або не має можливості повернутися до них через руйнування чи окупацію.

Основними механізмами забезпечення житлових потреб ВПО є:

- надання тимчасового житла – розселення у державних та комунальних закладах;
- компенсація за зруйноване житло – державна програма відшкодування втрат;
- сприяння придбанню житла – пільгове кредитування та фінансова підтримка;
- допомога на покриття витрат на проживання – грошові виплати для оренди житла.

Вказані механізми відіграють ключову роль у стабілізації життєвого рівня внутрішньо переміщених осіб та їх інтеграції у нові громади. Основні механізми підтримки ВПО представлено на рис. 2.2.

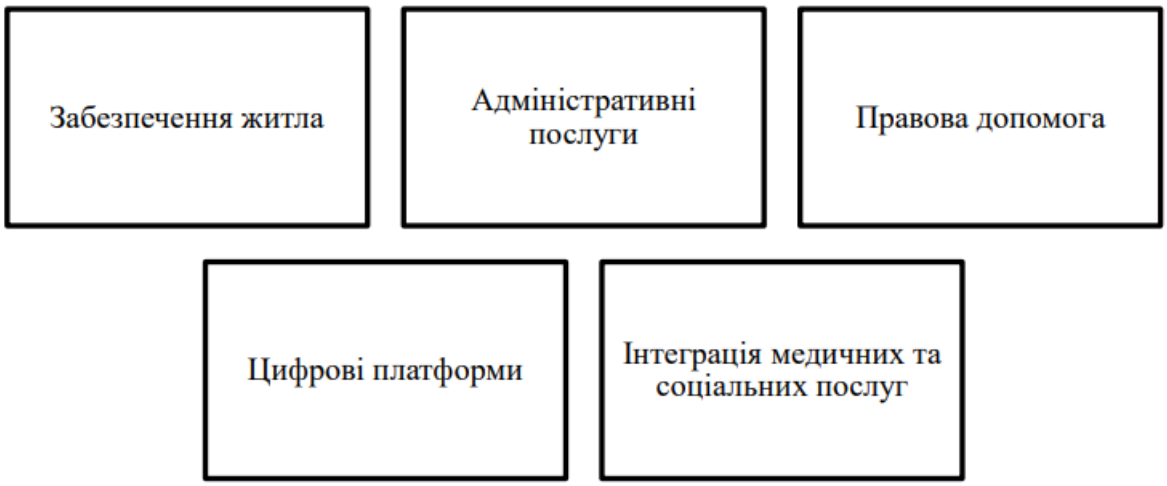


Рис. 2.2. Основні механізми підтримки внутрішньо переміщених осіб [37; 54].

Одним із ключових аспектів підтримки внутрішньо переміщених осіб є створення ефективного механізму забезпечення житлом. До основних заходів належить надання тимчасового житла у державних та комунальних установах, компенсація за зруйноване або пошкоджене майно, а також сприяння придбанню власного житла через державні програми пільгового кредитування

та фінансової підтримки. Важливу роль у процесі забезпечення доступу ВПО до державних послуг відіграють адміністративні установи, зокрема Центри надання адміністративних послуг. Вони здійснюють реєстрацію внутрішньо переміщених осіб, відновлення втрачених документів, оформлення довідок про статус ВПО, а також сприяють отриманню соціальних виплат та інших необхідних адміністративних процедур.

Не менш важливим напрямом є правовий захист ВПО, що включає надання юридичних консультацій, допомогу у розв'язанні питань, пов'язаних із дискримінацією, порушенням трудових прав, доступом до соціального забезпечення та вирішенням інших правових проблем, що виникають унаслідок переміщення. Розвиток цифрових платформ є стратегічним кроком у підвищенні ефективності надання державних послуг. Використання онлайн-ресурсів, таких як "Дія", дозволяє громадянам отримувати необхідні послуги дистанційно, мінімізуючи бюрократичні перепони, що особливо актуально в умовах воєнного стану та значного навантаження на державні органи.

Комплексний підхід передбачає також інтеграцію медичних та соціальних послуг, що включає доступ до медичної допомоги, програм вакцинації, психологічної підтримки, соціальних виплат та інших заходів, спрямованих на захист здоров'я та добробуту ВПО. Гнучкість законодавчої бази в умовах війни має важливе значення, оскільки дозволяє адаптувати механізми надання допомоги, спрощувати процедури доступу до послуг, усувати бюрократичні перешкоди та гарантувати безпеку громадян, особливо в районах, що знаходяться під загрозою бойових дій. Ефективність механізмів підтримки внутрішньо переміщених осіб значною мірою залежить від рівня координації між державними органами, місцевою владою, міжнародними організаціями та громадським сектором. Забезпечення тісної взаємодії між цими інституціями сприяє оперативному реагуванню на потреби ВПО та створенню інтегрованих рішень, що охоплюють адміністративну, правову, соціальну та медичну допомогу.

Отже, механізми реалізації доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану мають бути адаптивними, технологічно розвиненими та спрямованими на швидке реагування на потреби громадян. Інтеграція цифрових інструментів, спрощення бюрократичних процедур, посилення міжвідомчої координації та врахування специфіки соціального захисту ВПО є основними напрямами удосконалення державної політики у цій сфері. Забезпечення належного функціонування цих механізмів сприятиме мінімізації негативних наслідків внутрішнього переміщення, соціальній інтеграції ВПО та зміцненню принципів соціальної справедливості в Україні.

2.2. Нормативно-правове забезпечення механізмів доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану

На сьогоднішній день, нормативно-правове регулювання забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є важливим елементом державної політики в умовах воєнного стану. ВПО є однією з найбільш вразливих категорій населення, що потребує особливої уваги з боку органів влади. У сучасних умовах нормативна база повинна бути гнучкою, здатною швидко реагувати на нові виклики та забезпечувати ефективний механізм соціального захисту.

Нормативно-правова база, яка забезпечує регулювання процесу надання державних послуг внутрішньо переміщеним особам, включає наступні ключові законодавчі акти:

- Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР – визначає рівні права всіх громадян, у тому числі ВПО, на отримання державних послуг та соціального захисту [20];

- Закон України “Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб” від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII – встановлює основні права, свободи та гарантії соціального захисту ВПО [45];
- Закон України “Про адміністративні послуги” від 06 вересня 2012 року № 5203-VI – регламентує порядок надання державних послуг, включаючи спрощені механізми для ВПО [42];
- Закон України “Про соціальні послуги” від 17 січня 2019 року № 2671-VIII – визначає процедури надання соціальної підтримки ВПО [49];
- Закон України “Про житловий фонд соціального призначення” від 12 січня 2006 року № 3334-IV – регулює питання забезпечення житлом осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, включаючи ВПО [44].
- Постанова Кабінет Міністрів України “Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб” від 11 липня 2023 р. № 709 регулює надання фінансової допомоги ВПО, компенсацію витрат на житло, спрощену реєстрацію переселенців, а також координацію державних органів у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб [15];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 2022 р. № 333 “Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб” даний нормативно-правовий акт визначає механізм надання компенсації власникам житла, які безоплатно розміщують внутрішньо переміщених осіб (ВПО), встановлює порядок подання заяв, розрахунку розміру компенсації та фінансування відповідних виплат з державного бюджету [47];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 19 квітня 2022 р. № 476 “Про внесення змін до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи” даний нормативно-правовий акт уточнює та вдосконалює процедуру оформлення довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, зокрема спрощує подання документів, забезпечує можливість електронного отримання довідки та регламентує порядок оновлення даних у державному реєстрі ВПО [43].

Вказані нормативні акти відіграють ключову роль у забезпеченні прав ВПО та регулюванні процедур соціального захисту в умовах воєнного стану. Якщо потрібно доповнити або деталізувати певні аспекти, повідомте.

Додатково, варто звернути увагу на адміністративно-правові механізми забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг, які відіграють ключову роль у створенні ефективної та доступної системи підтримки. Вони спрямовані на організацію безперешкодного отримання документів, реєстрацію ВПО, призначення соціальних виплат і надання інших важливих послуг, що гарантують інтеграцію переселенців у нові громади. Одним із центральних елементів цієї системи є функціонування Центрів надання адміністративних послуг, які забезпечують безпосередній доступ до державних сервісів, зокрема оформлення реєстраційних документів, отримання довідок та подання заяв на соціальні виплати.

Розширення можливостей цифровізації державних послуг стало важливим кроком у забезпеченні ефективності адміністративно-правових механізмів. Інтеграція цифрових технологій, таких як платформа “Дія”, дозволяє громадянам дистанційно отримувати довідку ВПО, подавати заявки на фінансову допомогу, а також користуватися іншими адміністративними сервісами, мінімізуючи необхідність фізичного відвідування державних установ. Вказане значно скорочує навантаження на органи влади, знижує бюрократичні бар’єри та забезпечує оперативність у задоволенні потреб переселенців.

Спрощення процедур отримання послуг є ще одним важливим напрямом удосконалення адміністративно-правових механізмів. Оптимізація бюрократичних процесів передбачає зменшення кількості необхідних документів, скорочення термінів обробки заявок і впровадження більш прозорих процедур прийняття рішень щодо соціальних виплат та інших видів допомоги. Такі зміни сприяють швидшій адаптації внутрішньо переміщених осіб, знижують ризик адміністративних зловживань і підвищують довіру громадян до державних інституцій.

Окремий аспект адміністративно-правового забезпечення становить юридична підтримка ВПО. В умовах воєнного стану значна кількість громадян потребує правових консультацій щодо відновлення документів, реєстрації місця проживання, оформлення соціальних гарантій та захисту від дискримінації. Безоплатна правова допомога, передбачена відповідними нормативно-правовими актами, сприяє реалізації конституційних прав переселенців, забезпечуючи їм доступ до судового захисту, правової інформації та консультаційної підтримки в питаннях соціальної інтеграції.

Загалом, адміністративно-правові механізми створюють умови для ефективного функціонування системи державних послуг для внутрішньо переміщених осіб, сприяючи їх соціальній адаптації та правовому захисту. Впровадження цифрових технологій, спрощення бюрократичних процедур і розширення доступу до юридичної підтримки є ключовими факторами підвищення ефективності цієї системи в умовах сучасних викликів.

Варто зазначити, що забезпечення житлових прав внутрішньо переміщених осіб є важливою складовою державної політики соціального захисту, оскільки воєнні дії та вимушене переселення значно ускладнюють можливість громадян забезпечити собі стабільні житлові умови. Держава впроваджує низку механізмів, спрямованих на тимчасове та довгострокове вирішення проблеми житла для ВПО, що передбачає забезпечення тимчасовим житлом, компенсацію за втрачене майно та участь у програмах кредитування для придбання житла.

Одним із першочергових заходів є надання тимчасового житла, що регулюється відповідними постановами Кабінету Міністрів України. Така підтримка дозволяє забезпечити переселенців житловими приміщеннями у спеціально облаштованих гуртожитках, комунальних закладах чи житлових комплексах, призначених для короткострокового проживання. Тимчасове житло надається ВПО на безоплатній основі або за пільговими умовами, залежно від рівня соціальної вразливості сімей та наявних ресурсів приймаючих громад.

Ще одним важливим механізмом є компенсація за зруйноване житло, яке постраждало внаслідок воєнних дій. Відповідні нормативні акти визначають порядок подання заявок, процедуру оцінки завданих збитків та алгоритм виплати компенсацій. Така фінансова допомога спрямована на часткове або повне відшкодування втрат громадян, спричинених збройною агресією, що дозволяє їм відновити або придбати нове житло. Водночас реалізація цього механізму потребує додаткового вдосконалення для прискорення процесу компенсації та уникнення бюрократичних зволікань.

Крім короткострокових заходів, державна політика передбачає довгострокові рішення у сфері забезпечення житлом, зокрема через програми державного кредитування. Спеціальні механізми, які адміністрюються Державним фондом сприяння молодіжному житловому будівництву, дозволяють ВПО отримати пільгові кредити для купівлі житла. Такі програми спрямовані на надання фінансової підтримки переміщеним особам, які прагнуть оселитися у новому регіоні та забезпечити собі постійне місце проживання. Деякі програми також передбачають часткову компенсацію кредитних ставок або надання безвідсоткових позик на певний період.

В цілому, забезпечення житлових прав внутрішньо переміщених осіб здійснюється через комплексні адміністративні та фінансові механізми, що включають тимчасове розміщення, компенсаційні виплати та доступ до державних програм кредитування. Вдосконалення цих інструментів, зокрема спрощення процедур отримання допомоги та розширення фінансування відповідних програм, є важливим чинником успішної інтеграції ВПО у приймаючі громади та забезпечення їхніх соціальних прав.

При цьому не слід забувати про соціальні послуги для внутрішньо переміщених осіб, які є ключовим напрямом державної політики, спрямованим на забезпечення соціального захисту, адаптації та інтеграції ВПО у приймаючі громади. Державне регулювання у цій сфері здійснюється через нормативно-правові акти, що визначають порядок надання соціальних

виплат, підтримку вразливих категорій населення серед ВПО, а також доступ до медичних та реабілітаційних послуг.

Основою соціального захисту є порядок надання соціальних виплат та допомоги ВПО, який встановлюється Кабінетом Міністрів України. Він регламентує механізм нарахування фінансової допомоги для переселенців, зокрема компенсації витрат на проживання, матеріальної підтримки для малозабезпечених сімей, а також спеціальних виплат для сімей з дітьми. Дані заходи спрямовані на тимчасове покриття основних життєвих потреб переміщених осіб, створення умов для їхньої соціальної стабільності та забезпечення базового рівня добробуту.

Окремим аспектом соціального захисту є підтримка осіб з інвалідністю серед ВПО. Законодавство України гарантує їм право на медичну допомогу, реабілітаційні послуги, соціальні виплати та інші види підтримки. Відповідні нормативні акти передбачають спрощений доступ до медико-соціальної експертизи, що визначає статус інвалідності, а також пріоритетне забезпечення технічними засобами реабілітації. Крім того, внутрішньо переміщені особи з інвалідністю можуть отримувати соціальну допомогу на догляд, що надається відповідно до встановлених державних програм.

Не менш важливим елементом є гарантоване медичне обслуговування для ВПО, яке здійснюється в межах програми медичних гарантій, передбаченої Національною службою здоров'я України. Дана система забезпечує доступ переселенців до первинної медичної допомоги, екстрених медичних послуг, а також програм вакцинації та лікування хронічних захворювань. Фінансування таких послуг здійснюється за рахунок державного бюджету, що дозволяє ВПО отримувати необхідне лікування без додаткових фінансових витрат.

Отже, соціальні послуги для внутрішньо переміщених осіб є невід’ємною частиною державної політики у сфері захисту населення, що постраждало внаслідок воєнних дій. Вони охоплюють фінансову підтримку, спеціальні програми для осіб з інвалідністю та доступ до якісної медичної

допомоги. Подальший розвиток механізмів соціального захисту ВПО, зокрема вдосконалення нормативно-правової бази та спрощення процедур отримання допомоги, є необхідним кроком для покращення умов життя переселенців та їхньої інтеграції у нове соціальне середовище.

Слід зауважити, що нормативно-правове регулювання процесу забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є ключовим елементом державної політики у сфері соціального захисту та адміністративного управління. Однак, попри наявність розробленої законодавчої бази, існує низка викликів, що ускладнюють ефективну реалізацію відповідних механізмів. Однією з основних проблем є недостатня координація між державними органами, що призводить до фрагментарності у реалізації програм підтримки ВПО. Відсутність єдиного центру управління цим процесом ускладнює взаємодію між різними міністерствами, місцевими органами влади та громадськими організаціями. Така ситуація часто призводить до дублювання функцій, зниження ефективності розподілу ресурсів і труднощів у доступі переселенців до необхідних послуг.

Ще одним значним викликом є бюрократичні перешкоди, які ускладнюють процедури отримання державних послуг для ВПО. Реєстрація, оформлення документів, отримання соціальної допомоги чи доступ до медичних послуг можуть супроводжуватися довгими термінами розгляду заяв, вимогами щодо надання великої кількості документів та необхідністю звернення до різних установ. Вказане значно уповільнює процес інтеграції переселенців у приймаючі громади та створює додаткове навантаження на державні установи. Також важливою проблемою є недостатній рівень цифровізації процесу надання державних послуг для ВПО. Попри запуск платформи “Дія”, яка спрощує низку адміністративних процедур, все ще існують обмеження щодо інтеграції всіх необхідних послуг в єдину систему. Наприклад, деякі послуги залишаються доступними виключно в офлайн-форматі, що створює додаткові труднощі для переселенців, особливо в умовах воєнного стану, коли мобільність населення обмежена.

Для вдосконалення нормативно-правового регулювання у сфері підтримки ВПО необхідно здійснити комплекс заходів, спрямованих на усунення виявлених проблем. Передусім слід оптимізувати законодавчу базу, спростивши процедури реєстрації внутрішньо переміщених осіб, отримання ними соціальних виплат, медичних та адміністративних послуг. Зокрема, необхідно переглянути вимоги до пакету документів, скоротити терміни розгляду заяв та запровадити механізми автоматизованої перевірки інформації. Важливим напрямом удосконалення є посилення міжвідомчої координації. Доцільним є створення єдиного державного органу, який відповідатиме за управління програмами підтримки ВПО, здійснюватиме моніторинг їх реалізації та забезпечуватиме взаємодію між центральними та місцевими органами влади. Така централізація дозволить ефективніше розподіляти ресурси, уникати дублювання функцій та оперативно реагувати на нові виклики.

Ключовою умовою підвищення ефективності нормативно-правового регулювання є також розширення можливостей цифровізації. Розвиток електронних послуг має передбачати інтеграцію всіх сервісів для ВПО в єдину платформу, що дозволить отримувати послуги дистанційно, без необхідності фізичного звернення до державних установ. Вказане сприятиме зменшенню адміністративного навантаження, підвищенню прозорості процесу та оперативному задоволенню потреб внутрішньо переміщених осіб. Загалом, для ефективного функціонування механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг необхідне комплексне вдосконалення нормативно-правового регулювання, що включає спрощення процедур, посилення міжвідомчої координації та розвиток цифрових технологій. Здійснення цих заходів сприятиме підвищенню ефективності державного управління, забезпеченню соціальної інтеграції ВПО та зміцненню їх правового захисту в умовах воєнного стану.

Підсумовуючи, нормативно-правове забезпечення механізмів доступу ВПО до державних послуг відіграє ключову роль у забезпеченні їхніх прав та

соціального захисту. Законодавча база України містить значний масив нормативних актів, які регулюють процеси реєстрації, соціального забезпечення, адміністративних та житлових послуг для ВПО. Водночас, існує необхідність подальшого вдосконалення правового регулювання, зокрема в аспектах цифровізації, спрощення процедур та забезпечення більш ефективної міжвідомчої координації. Розвиток правових механізмів у цій сфері сприятиме зміцненню соціальної безпеки та інтеграції ВПО в місцеві громади.

2.3. Аналіз публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та за кордоном

Аналіз публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та за кордоном дозволяє визначити спільні риси, а також виявити унікальні особливості підходів у різних країнах. Вказане дає змогу оцінити ефективність вітчизняної моделі та сформулювати рекомендації щодо її вдосконалення на основі міжнародного досвіду. В Україні сформовано нормативно-правову базу, що регламентує права внутрішньо переміщених осіб, зокрема Закон України “Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб”. Однак практика його реалізації виявляє певну фрагментарність, що спричиняє нерівномірний доступ ВПО до державних послуг у різних регіонах. Крім того, відсутність ефективних механізмів координації між державними органами та місцевою владою ускладнює надання необхідної допомоги та підтримки.

Законодавче забезпечення доступу ВПО до державних послуг у різних країнах світу ґрунтується на міжнародних правових нормах, таких як:

- Конвенція про статус біженців (1951 рік) – хоча цей документ першочергово стосується біженців, його принципи часто застосовуються і до внутрішньо переміщених осіб;

- Загальна декларація прав людини (1948 рік) – гарантує основні права всіх осіб, включаючи ВПО, зокрема право на освіту, охорону здоров'я та соціальні послуги;
- Європейська соціальна хартія – закріплює права на соціальний захист та медичну допомогу для осіб, які потребують державної підтримки.

Національні правові системи різних країн також містять норми, що регулюють питання інтеграції ВПО:

- Німеччина: Закон про надання притулку (Asylgesetz) визначає процедури реєстрації ВПО та забезпечує їх соціальними послугами;
- Швеція: Закон про іммігрантів і біженців (Utlänningslagen) передбачає право ВПО на отримання медичних та соціальних послуг;
- США: Закон про імміграцію та громадянство (Immigration and Nationality Act) регулює питання надання притулку та адаптації внутрішньо переміщених осіб.

Важливо зазначити, що механізми надання державних послуг ВПО в Україні залишаються переважно централізованими, що ускладнює оперативне реагування на потреби цієї категорії населення. Водночас у багатьох країнах ЄС застосовується децентралізований підхід, за якого місцева влада має більше повноважень у розподілі ресурсів і наданні послуг. Така модель сприяє швидшій адаптації державної підтримки до потреб ВПО.

Фінансування державних програм для ВПО в Україні залишається недостатнім, що обмежує можливості розширення послуг та їх якісного надання. У країнах, які приймають значну кількість біженців та переміщених осіб, таких як Туреччина, значна частина фінансування програм для ВПО забезпечується через міжнародні організації, такі як ООН, ЄС та Світовий банк. Вказане дозволяє створювати ефективні моделі підтримки, що включають комплексну допомогу – від забезпечення житлом до надання медичних послуг.

В Україні функціонує державна онлайн-платформа "Дія", яка значно спрощує доступ громадян до адміністративних послуг та сприяє цифровізації

державного управління (див. рис. 2.3.) [48]. Платформа дозволяє отримувати широкий спектр послуг в електронному форматі, включаючи оформлення паспортних документів, реєстрацію бізнесу, отримання довідок та свідоцтв, що зменшує бюрократичні бар'єри та прискорює взаємодію громадян з державними органами. Однією з ключових особливостей “Дії” є можливість створення особистого кабінету, де користувачі можуть зберігати свої персональні дані, відстежувати історію звернень та швидко отримувати необхідні послуги. Додатково функціонує мобільний застосунок “Дія”, який дозволяє громадянам використовувати цифрові документи без необхідності носити з собою їх фізичні аналоги. До електронного гаманця платформи можуть бути завантажені паспорт, водійське посвідчення, податковий номер, студентський квиток та інші офіційні документи.

Портал відіграє важливу роль у забезпеченні доступу до державних послуг для різних категорій населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб, яким він спрощує процес отримання довідок ВПО, реєстрації соціальних виплат та оформлення компенсацій. Окрему увагу приділено питанням безпеки та захисту персональних даних, що реалізовано через застосування сучасних механізмів шифрування та багаторівневої аутентифікації. Функціонал “Дії” постійно розширюється, що сприяє оптимізації взаємодії між державою та громадянами, створюючи більш ефективну та прозору систему надання послуг. У перспективі планується інтеграція додаткових сервісів, які дозволять ще більше розширити цифрові можливості для користувачів та сприятимуть подальшій цифровій трансформації державного управління.

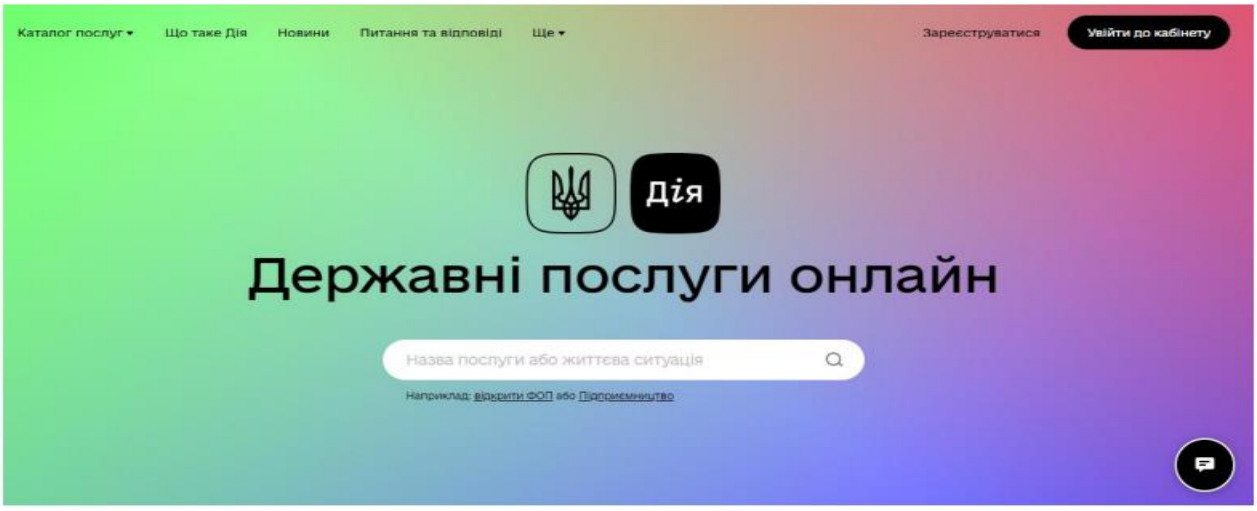


Рис. 2.3. Портал “Дія” [48].

“Дія” відіграє ключову роль у цифровій трансформації державних послуг в Україні, забезпечуючи зручний та оперативний доступ громадян до необхідних сервісів. Завдяки мобільному додатку та веб-порталу користувачі можуть зберігати електронні документи, зокрема паспорт, водійське посвідчення, COVID-сертифікати та інші цифрові документи, що значно спрощує їхнє використання у повсякденному житті. Функціонал “Дії” дозволяє здійснювати реєстрацію бізнесу, подавати заявки на соціальні виплати, змінювати місце реєстрації та виконувати низку інших дій, які раніше потребували особистого звернення до державних органів. Автоматизація цих процесів зменшує бюрократичні перешкоди та мінімізує ризики корупційних проявів, адже всі операції відбуваються безпосередньо через інтегровані державні реєстри, що забезпечує достовірність та актуальність інформації.

Доступ до “Дії” можливий через мобільний додаток для користувачів Android та iOS, а також через веб-версію, що розширює можливості взаємодії з державними послугами. Подібні цифрові рішення активно застосовуються в інших країнах. Наприклад, в Естонії створено потужну систему електронного урядування, яка забезпечує швидкий доступ до адміністративних послуг для всіх категорій громадян, включаючи внутрішньо переміщених осіб. У Німеччині функціонує портал “Make it in Germany” (див. рис. 2.4.), який слугує джерелом інформації про доступні можливості для біженців та ВПО. На цьому

порталі представлено дані про медичне обслуговування, соціальні виплати, працевлаштування та інтеграційні програми, що сприяє адаптації переміщених осіб у нових умовах [40].

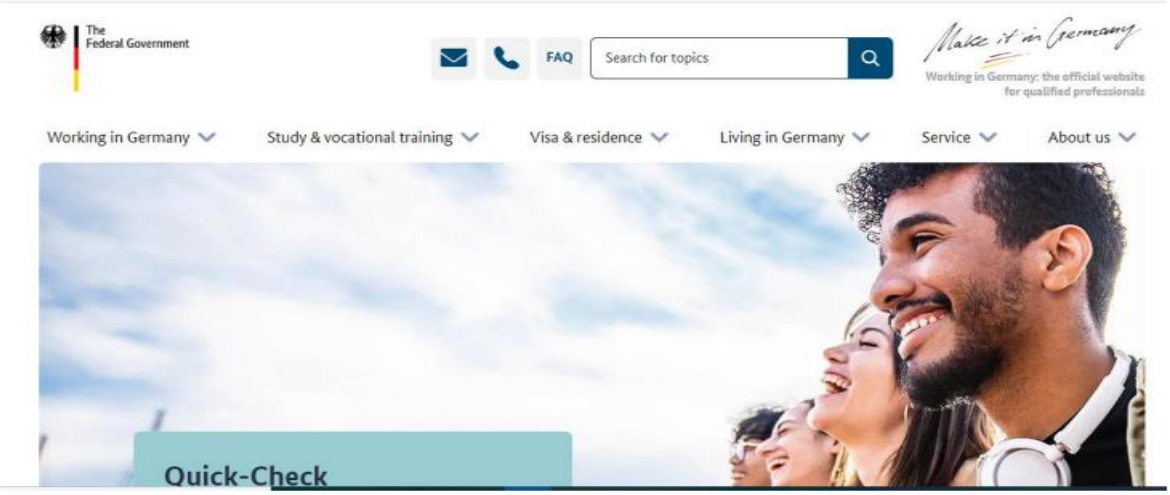


Рис. 2.4. Портал “Make it in Germany” [40].

На офіційному веб-сайті Міграційної служби Швеції внутрішньо переміщені особи мають можливість подавати заявки на отримання притулку, знайомитися з інформацією щодо своїх прав та доступних державних послуг, а також перевіряти статус розгляду своїх звернень [61]. Мобільний додаток Migrationsverket App надає ВПО зручний інструмент для відстеження статусу своїх заявок та отримання актуальної інформації про процес надання допомоги (див. рис. 2.5.). Через даний додаток користувачі можуть надсилати захищені повідомлення до Міграційного агентства Швеції, отримувати консультації та ставити запитання щодо свого звернення. Для використання всіх функцій програми необхідна електронна ідентифікація, яка гарантує безпеку доступу до персональних даних [63].



Рис. 2.5. Migrationsverket App [63].

Онлайн-портал Імміграційної служби, біженців та громадянства Канади надає детальну інформацію щодо процедури отримання статусу біженця, доступних соціальних послуг та державної підтримки для внутрішньо переміщених осіб [62]. Веб-сайт Міністерства внутрішніх справ Австралії пропонує широкий спектр електронних сервісів для ВПО, включаючи можливість подачі заяв на отримання притулку, оформлення соціальних виплат та доступу до інших державних послуг. Центральним завданням Департаменту внутрішніх справ Австралії є координація державної політики у таких сферах:

– забезпечення безпеки та стійкості критичної кіберінфраструктури;

– регулювання міграційних процесів;

– контроль та управління кордонами;

– протидія терористичним загрозам;

– захист національного суверенітету;

– підтримка соціальної згуртованості та громадянства.

Департамент здійснює комплексний стратегічний підхід до забезпечення кібербезпеки, впровадження програм з міграції та підтримки біженців, а також сприяє інтеграції переміщених осіб через мультикультурні ініціативи, соціальні послуги та політику громадянства [61]. В Австралії

функціонує платформа MyGov (див. рис. 2.6.), яка є універсальним онлайн-сервісом для отримання державних послуг. ВПО можуть скористатися нею для подачі заяв на соціальні виплати, отримання медичних послуг та доступу до інших життєво необхідних ресурсів. MyGov пропонує простий та безпечний спосіб дистанційного взаємодії з державними установами, об'єднуючи численні сервіси в єдину цифрову систему [64].

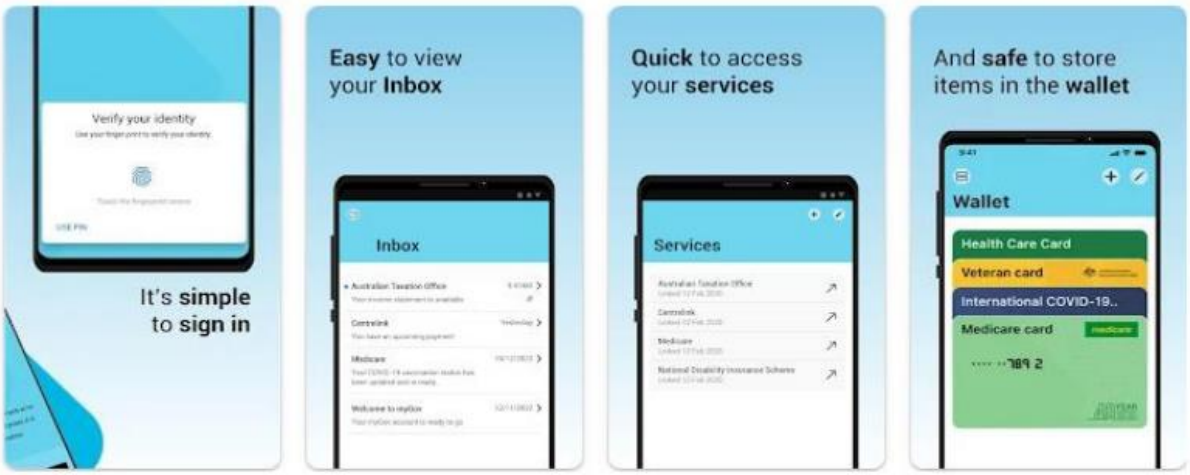


Рис. 2.6. MyGov, Австралія [64].

Офіційний веб-сайт USCIS (Служби громадянства та імміграції США) надає можливість подачі онлайн-заяв для біженців та містить вичерпну інформацію про доступні соціальні послуги. USCIS діє на принципах прозорості та дотримання професійних стандартів, що сприяє зміцненню суспільної довіри до імміграційної системи. В агентстві підкреслюють, що чесність є основою довіри, а прийняття обґрунтованих рішень та якість взаємодії з громадськістю відіграють ключову роль у виконанні місії USCIS [65].

Забезпечення обслуговування клієнтів у USCIS включає такі канали:

- контактний центр USCIS – надає підтримку щодо заяв, документів та запису на прийом;
- польові офіси – розташовані по всій території США, забезпечують проведення особистих співбесід та надання імміграційних послуг.

Крім того, ресурси USCIS доступні різними мовами, що дозволяє підтримувати осіб, які не володіють англійською мовою, і полегшує доступ до важливої інформації [65].

Електронні сервіси відіграють ключову роль у забезпеченні доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг, сприяючи спрощенню процедур подачі заявок, отримання інформації та інтеграції ВПО в соціально-економічне середовище. Аналіз міжнародного досвіду демонструє, що Україна стикається з викликами у сфері забезпечення державних послуг для ВПО, однак адаптація найкращих міжнародних практик може значно покращити існуючі механізми. Законодавче регулювання доступу ВПО до послуг в Україні потребує більшої скоординованості між рівнями влади, що відрізняє її від країн ЄС, де децентралізація управління дозволяє місцевим органам влади ефективніше адаптувати послуги до потреб населення.

У країнах із розвиненими механізмами підтримки, таких як Німеччина та Швеція, законодавство чітко регламентує права ВПО на отримання медичних, соціальних та адміністративних послуг, тоді як в Україні їх реалізація може бути нерівномірною через бюрократичні складнощі. Недостатність фінансування соціальних програм для ВПО також є суттєвим бар'єром, тоді як у країнах з великим потоком біженців, наприклад у Туреччині, міжнародні організації надають значну фінансову підтримку для забезпечення належного рівня обслуговування. Значним кроком у цифровізації державних послуг в Україні став портал "Дія", який суттєво полегшує доступ до державних сервісів, спрощує процедури отримання соціальних виплат, оформлення документів та реєстрації бізнесу.

Однак подальше розширення цифрових рішень, зокрема інтеграція міжнародного досвіду електронного урядування, як у випадку Естонії або Німеччини, може сприяти покращенню доступності послуг для ВПО. Досвід Швеції з мобільним додатком Migrationsverket, що дозволяє слідкувати за статусом запитів і подавати заявки онлайн, або американської USCIS, яка забезпечує багатомовну підтримку для іммігрантів, може бути корисним для

вдосконалення українських механізмів підтримки ВПО. Адаптація кращих світових практик у сфері управління державними послугами, децентралізація управління, вдосконалення законодавства та розвиток цифрових платформ є необхідними кроками для підвищення ефективності механізмів доступу ВПО до державних послуг в Україні.

Підсумовуючи, можна сказати, що ефективність публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг значною мірою залежить від комплексного підходу, що включає вдосконалення законодавчої бази, децентралізацію управління, цифровізацію сервісів та розширення міжвідомчої координації. Аналіз міжнародного досвіду демонструє, що інтеграція передових практик, таких як широке використання електронних платформ, забезпечення гнучкості процедур та посилення фінансової підтримки, сприяє більш ефективному наданню послуг ВПО. В Україні вже зроблено значні кроки в напрямку спрощення доступу до державних послуг, зокрема через платформу “Дія”, проте подальша адаптація міжнародного досвіду може допомогти усунути існуючі недоліки та покращити якість обслуговування ВПО. Важливим напрямом залишається усунення бюрократичних перешкод, оптимізація соціальних програм та підвищення рівня міжвідомчої взаємодії, що дозволить більш ефективно реагувати на потреби ВПО та сприятиме їхній соціальній інтеграції.

Висновки до другого розділу

1. Досліджено особливості публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. Аналіз показав, що ключовими факторами ефективності цих механізмів є гнучкість нормативно-правового регулювання, адаптація адміністративних процедур, цифровізація послуг, а також координація між державними органами, місцевою владою та громадським

сектором. Важливе значення має розвиток цифрових платформ для спрощеного доступу до державних послуг, що сприяє зменшенню бюрократичних бар'єрів та оперативному наданню допомоги. Крім того, необхідно вдосконалювати механізми житлового забезпечення, соціального захисту та медичного обслуговування ВПО, що дозволить забезпечити їхню інтеграцію в нові громади та знизити ризики соціальної ізоляції.

2. Узагальнено нормативно-правові аспекти забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. Встановлено, що чинні механізми регулювання охоплюють питання соціального захисту, житлового забезпечення, адміністративних та правових процедур, проте їх реалізація потребує вдосконалення. Виявлено ключові виклики, серед яких недостатня координація між органами влади, складність процедур та обмеженість цифрових рішень, що ускладнює оперативне надання допомоги ВПО. Запропоновано напрями вдосконалення нормативного забезпечення, зокрема спрощення регуляторних процедур, посилення міжвідомчої взаємодії та розширення можливостей електронних сервісів для підвищення доступності державних послуг.

3. Здійснено аналіз публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та за кордоном. Дослідження показало, що успішне функціонування цих механізмів залежить від правової регламентації, рівня цифровізації, децентралізації управління та координації між державними та місцевими органами влади. В Україні, попри наявність законодавчих норм і впровадження електронних сервісів, таких як "Дія", спостерігаються труднощі, зокрема в частині бюрократичних процедур, недостатнього фінансування програм підтримки ВПО та відсутності єдиного координаційного центру. Міжнародний досвід, зокрема практики Німеччини, Швеції та Канади, демонструє ефективність комплексного підходу, що включає розширення прав місцевих органів у наданні послуг, активне залучення цифрових платформ та партнерство з міжнародними організаціями. Впровадження подібних практик в Україні

сприятиме покращенню доступу ВПО до державних послуг, підвищенню соціальної інтеграції та зміцненню інституційної спроможності державного управління.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ВПО ДО ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1. Основні виклики та проблеми функціонування публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг

Проблематика забезпечення внутрішньо переміщених осіб доступом до державних послуг є однією з ключових у системі державного управління України, особливо в умовах воєнного стану. ВПО складають соціально вразливу категорію населення, яка стикається з численними викликами в реалізації своїх прав на отримання житлових, соціальних, медичних, освітніх, адміністративних та інших послуг. Ефективність публічно-управлінських механізмів у цій сфері залежить від здатності державних органів адаптувати процедури до кризових умов, забезпечити належну координацію між відомствами та усунути нормативно-правові, фінансові та організаційні перешкоди.

Один із ключових викликів у сфері забезпечення внутрішньо переміщених осіб державними послугами полягає у складності та фрагментарності нормативно-правової бази. Попри наявність спеціального законодавства, зокрема Закону України “Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб”, на практиці його реалізація залишається нерівномірною, що зумовлено низкою чинників, серед яких – недосконалість механізмів координації між державними органами, відсутність комплексного підходу до правового регулювання та бюрократичні перешкоди у доступі до адміністративних послуг.

Воєнний стан та пов’язані з ним масштабні внутрішні переміщення населення потребують оперативного реагування держави шляхом внесення змін до правових норм та адаптації механізмів регулювання. Однак, процедура

ухвалення або внесення поправок до законодавчих актів є тривалою, що знижує ефективність державної політики у сфері підтримки ВПО.

Одним із проявів такої невідповідності є застарілі положення щодо механізму реєстрації та отримання статусу ВПО. Наприклад, чинне законодавство передбачає необхідність фізичної присутності особи в органах соціального захисту населення для отримання довідки ВПО, тоді як реалії воєнного часу потребують можливості дистанційного оформлення документів через електронні платформи. Попри певні зміни у цьому напрямі, багато осіб стикаються з труднощами у доступі до відповідних процедур, що гальмує процес реалізації їхніх прав.

Крім того, зміни у законодавстві часто відбуваються несистемно та без урахування реальних потреб ВПО. Наприклад, деякі постанови Кабінету Міністрів України щодо компенсацій за зруйноване житло були ухвалені, але механізми їх реалізації залишаються недостатньо деталізованими, що ускладнює отримання компенсацій громадянами. Ефективна підтримка ВПО вимагає чіткої взаємодії між різними державними структурами, зокрема Міністерством соціальної політики України, Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій, Державною міграційною службою, місцевими органами влади та іншими інституціями [3, с. 7]. Однак, відсутність єдиної правової платформи для координації цих відомств спричиняє дублювання функцій, правову колізію та неузгодженість дій.

Зокрема, різні нормативно-правові акти встановлюють суперечливі вимоги щодо отримання соціальних виплат ВПО. Одні акти передбачають необхідність особистої присутності в установах соціального захисту, інші ж допускають можливість дистанційного подання заявок. Вказане створює правову невизначеність, яка дезорієнтує як громадян, так і посадових осіб, відповідальних за реалізацію соціальних програм. Відсутність єдиного електронного реєстру ВПО також є значним викликом. Попри те, що держава робить кроки у напрямку цифровізації, на практиці реєстри різних відомств не завжди синхронізовані, що призводить до затримок у виплатах, втрати

інформації та необхідності багаторазового звернення громадян до різних державних установ. Отже, для покращення координації між державними органами необхідно запровадити єдину інтегровану систему обліку ВПО, яка б дозволяла швидко обмінюватися інформацією між відомствами та зменшувала адміністративне навантаження на громадян.

Попри спрощення процедур реєстрації через цифрові сервіси, на практиці ВПО часто стикаються з численними бюрократичними перешкодами. Для отримання довідки про статус ВПО необхідно подати низку документів, проходити процедуру перевірки та відвідувати державні установи, що ускладнюється фізичною віддаленістю багатьох переселенців від органів соціального захисту.

До основних проблем, пов’язаних із бюрократизацією процесів, належать:

- тривалий термін розгляду заяв − попри законодавчо встановлені терміни надання адміністративних послуг, фактичний розгляд документів може затягуватися через брак персоналу, перевантаженість установ та технічні труднощі;
- додаткові вимоги до заявників − деякі державні органи висувають додаткові вимоги щодо підтвердження факту переміщення, що створює додаткові перешкоди для отримання статусу ВПО;
- нестача інформаційної підтримки − не всі громадяни володіють достатньою інформацією про процедури оформлення статусу ВПО та доступні їм соціальні гарантії. Вказане ускладнює процес реєстрації та отримання допомоги [9].

В цілому, нормативно-правова база, що регулює доступ ВПО до державних послуг, має низку системних недоліків, які ускладнюють реалізацію їхніх прав. Відсутність єдиного координаційного механізму, надмірна бюрократизація процедур та невідповідність законодавства реальним викликам обмежують ефективність державної політики у цій сфері. Тому вдосконалення правового регулювання має бути спрямоване на оптимізацію адміністративних

процедур, цифровізацію послуг, покращення міжвідомчої взаємодії та створення сприятливих умов для соціальної інтеграції ВПО.

При цьому не слід забувати про функціонування державних механізмів підтримки ВПО, яке нерідко ускладнюється відсутністю належної міжвідомчої взаємодії. Основними організаційними викликами є:

- розпорошеність відповідальності між органами державної влади. Відсутність єдиного центру координації спричиняє дублювання функцій між різними установами, що знижує ефективність державної допомоги;
- обмежений кадровий потенціал у місцевих органах влади. Працівники ЦНАПів та соціальних служб у регіонах із високою кількістю ВПО перевантажені заявами, що знижує якість обслуговування;
- нерівномірний доступ до послуг у різних регіонах. ВПО, які розміщені в малих населених пунктах, часто мають гірший доступ до державних послуг через брак відповідної інфраструктури [19].

Для розв'язання цих проблем необхідно вдосконалити механізми управління, зокрема через цифровізацію адміністративних процесів і посилення координації між державними структурами.

Заслуговує на увагу також фінансування програм підтримки ВПО, яке є ще одним важливим викликом. Хоча в державному бюджеті передбачені видатки на соціальну допомогу, вони часто є недостатніми. Основними фінансовими проблемами є:

- недостатнє бюджетне фінансування соціальних програм для ВПО − виділені кошти не завжди покривають реальні потреби переселенців, особливо в умовах збільшення кількості переміщених осіб;
- обмежений доступ до міжнародних фінансових ресурсів – попри підтримку міжнародних організацій, механізм залучення грантів і донорських коштів потребує спрощення;
- неефективний розподіл коштів між регіонами − фінансування часто спрямовується на центри, тоді як регіони з високим навантаженням на інфраструктуру залишаються без належної підтримки [21].

Вирішення цих проблем можливе шляхом більш прозорого розподілу фінансів, залучення приватного сектору та міжнародних партнерів до програм підтримки ВПО.

Цифрові сервіси, такі як портал “Дія”, відіграють важливу роль у наданні державних послуг, проте існують значні виклики, які обмежують їхню ефективність:

- нерівний доступ до цифрових послуг − відсутність стабільного інтернету в деяких регіонах ускладнює використання електронних сервісів;
- обмежена цифрова грамотність частини населення − деякі ВПО, особливо літні люди, мають труднощі з користуванням цифровими сервісами;
- проблеми із захистом персональних даних − забезпечення кібербезпеки залишається важливим завданням для державних цифрових платформ [30].

Подолання цих викликів можливе через розширення доступу до цифрових сервісів, навчання користувачів та посилення заходів із кібербезпеки. Окрім адміністративних і фінансових проблем, значну роль відіграють соціальні фактори, зокрема:

- стигматизація та дискримінація впо − у деяких громадах переселенці стикаються з упередженим ставленням з боку місцевого населення, що ускладнює їх інтеграцію;
- відсутність комплексних програм адаптації та підтримки − для успішної інтеграції ВПО важливо забезпечити психологічну підтримку, освітні програми та працевлаштування [38].

Загалом, соціальна адаптація має стати невід’ємною частиною державної політики щодо ВПО.

Таким чином, можна сказати, що основні виклики функціонування публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг пов’язані з нормативно-правовими, організаційними, фінансовими, технологічними та соціальними проблемами. Їхнє подолання потребує комплексного підходу, що включає удосконалення законодавства, покращення

координації між державними органами, розширення фінансування, активне впровадження цифрових рішень та створення сприятливих умов для соціальної адаптації ВПО.

3.2. Напрями вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану

Забезпечення ефективного доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг є одним із ключових завдань державної політики в умовах воєнного стану. Відсутність єдиної системи управління, бюрократичні перепони, фрагментарність нормативно-правової бази та недостатнє фінансування створюють серйозні виклики для реалізації політики підтримки ВПО. У цьому контексті важливим є аналіз шляхів вдосконалення механізмів управління, що забезпечують своєчасне реагування на потреби ВПО, спрощення процедур отримання послуг та інтеграцію цифрових технологій.

Оновлення законодавства є першочерговим напрямом вдосконалення системи підтримки ВПО. Важливо:

- гармонізувати нормативно-правові акти з реальними викликами воєнного стану та міжнародними стандартами;
- забезпечити оперативність ухвалення змін у законодавстві щодо реєстрації ВПО, соціального забезпечення, житлових програм;
- впровадити єдиний правовий механізм координації між державними органами, що регулюють доступ ВПО до послуг;
- мінімізувати бюрократичні перешкоди через запровадження спрощених процедур реєстрації та оформлення документів.

В умовах війни особливого значення набуває залучення регіональних і місцевих органів влади до процесу забезпечення ВПО життєво необхідними послугами. Для цього потрібно:

- надати місцевим органам ширші повноваження у прийнятті рішень щодо підтримки ВПО;
- розробити чіткі інструкції щодо взаємодії місцевих адміністрацій із центральними органами влади;
- посилити відповідальність місцевих органів за якість надання послуг ВПО;
- запровадити ефективні механізми контролю за діяльністю органів влади на місцях [23].

Оцифрування державних послуг є ключовим напрямом підвищення їх доступності. Важливими кроками є:

- розширення функціоналу платформи “Дія” для автоматизації всіх можливих послуг для ВПО;
- створення єдиної інформаційної бази ВПО для моніторингу потреб та ефективного розподілу ресурсів;
- розвиток електронних документів для спрощення отримання соціальних виплат, реєстрації місця проживання та отримання медичних послуг;
- використання штучного інтелекту для аналізу потреб ВПО та персоналізації державних послуг [50].

Складність бюрократичних процедур є одним із головних бар'єрів для ВПО. Вдосконалення механізмів отримання послуг передбачає:

- скорочення переліку необхідних документів;
- запровадження єдиного вікна для оформлення допомоги та послуг;
- автоматизацію процесів, що зменшить людський фактор та корупційні ризики;
- упровадження мобільних сервісів для подачі заяв та отримання консультацій.

Забезпечення житлом є одним із найважливіших викликів для внутрішньо переміщених осіб. Для підвищення ефективності житлової політики необхідно:

- розширити фінансування програм будівництва та оренди соціального житла;
- забезпечити державну підтримку у вигляді кредитування або компенсацій за оренду житла;
- запровадити прозорі механізми розподілу житла для ВПО;
- посилити співпрацю з міжнародними організаціями та приватним сектором для створення нових житлових ініціатив [35].

Для ефективного функціонування механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг необхідно:

- створити єдиний координаційний центр, який буде відповідальним за впровадження державної політики щодо ВПО;
- покращити обмін інформацією між органами влади та міжнародними партнерами;
- удосконалити механізми контролю за виконанням програм допомоги ВПО;
- залучити громадські організації та волонтерів до процесу надання послуг [13].

Ефективна реалізація програм підтримки ВПО неможлива без належного фінансування. Напрями вдосконалення включають:

- збільшення державного фінансування програм підтримки ВПО;
- розширення міжнародного співробітництва та залучення донорських коштів;
- оптимізацію бюджетного розподілу для ефективного використання ресурсів;
- запровадження механізмів громадського контролю за витрачанням коштів.

Важливим напрямом є покращення інформування ВПО про їхні права та доступні послуги. Для цього потрібно:

- запровадити інформаційні кампанії з питань соціального захисту ВПО;

- створити гарячі лінії та онлайн-консультації для оперативного надання інформації;
- забезпечити адаптацію інформаційних ресурсів для осіб з обмеженими можливостями;
- розробити мобільні додатки для інформування ВПО про доступні програми та послуги [33].

Вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу ВПО до державних послуг в умовах воєнного стану потребує комплексного підходу. Важливими напрямами є нормативно-правова оптимізація, децентралізація управління, цифровізація послуг, спрощення процедур отримання допомоги, зміцнення міжвідомчої координації, підвищення рівня фінансування та посилення інформаційної підтримки. Реалізація цих заходів сприятиме покращенню соціальної адаптації ВПО, зниженню бюрократичних бар'єрів та забезпеченню рівного доступу до державних послуг у складних умовах війни. Доречно далі, звернути увагу на табл. 3.1., де узагальнено вищевказані напрями вдосконалення.

Таблиця 3.1.

Напрями вдосконалення механізмів доступу ВПО до державних послуг

№	*Напрям вдосконалення*	*Зміст заходів*
1	Оптимізація нормативно-правової бази.	Адаптація законодавства до воєнного стану, усунення суперечностей між нормативними актами.
2	Розширення цифрових послуг.	Розширення функціоналу платформи “Дія”, розвиток онлайн-сервісів для ВПО.
3	Посилення міжвідомчої координації.	Створення єдиного державного органу для координації політики щодо ВПО.
4	Забезпечення фінансової стійкості програм для ВПО.	Збільшення державного фінансування, залучення міжнародних грантів та донорів.
5	Покращення інфраструктури надання послуг.	Розширення мережі ЦНАПів, мобільних сервісів, облаштування місць обслуговування ВПО.
6	Залучення міжнародної допомоги.	Посилення співпраці з міжнародними організаціями, такими як ООН, Червоний Хрест.
7	Підвищення кваліфікації персоналу.	Проведення тренінгів для працівників державних установ, що працюють з ВПО.
8	Забезпечення прозорості та громадського контролю.	Запровадження механізмів громадського моніторингу ефективності надання послуг.

Джерело: розробка автора.

Узагальнюючи напрями вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану, можна констатувати, що ефективне вирішення цієї проблеми вимагає комплексного підходу. Насамперед необхідним є вдосконалення нормативно-правової бази, зокрема адаптація законодавства до поточних викликів, усунення суперечностей між різними нормативними актами та запровадження спрощених процедур доступу до соціальних, адміністративних і правових послуг. Окрім цього, важливим залишається розвиток цифрових сервісів, які дозволяють оптимізувати комунікацію між державними органами та громадянами, зменшуючи бюрократичні бар'єри та спрощуючи отримання допомоги.

Ще одним пріоритетним напрямом є посилення міжвідомчої координації, що передбачає створення єдиного органу для управління питаннями ВПО, а також розширення можливостей співпраці між центральною та місцевою владою. Важливою складовою є покращення інфраструктури надання послуг, розширення мережі Центрів надання адміністративних послуг, впровадження мобільних сервісів і створення спеціалізованих пунктів обслуговування ВПО. Крім того, фінансова стійкість програм для внутрішньо переміщених осіб потребує додаткового фінансування як з боку держави, так і через залучення міжнародних донорів та грантів.

Зрештою, забезпечення ефективного функціонування публічно-управлінських механізмів неможливе без підвищення кваліфікації персоналу, що працює з ВПО, а також запровадження механізмів громадського контролю та моніторингу ефективності державних програм. Інтеграція цих заходів дозволить значно покращити якість і доступність державних послуг для внутрішньо переміщених осіб, сприятиме їхній соціальній адаптації та посилить довіру громадян до державних інституцій.

Висновки до третього розділу

1. Проаналізовано ключові виклики та проблеми функціонування публічно-управлінських механізмів, що забезпечують доступ внутрішньо переміщених осіб до державних послуг. Дослідження виявило, що основними труднощами є недосконалість нормативно-правового регулювання, відсутність узгодженої взаємодії між державними інституціями, складність реєстраційних процедур і доступу до соціальної підтримки, а також недостатня цифровізація адміністративних процесів. Крім того, регіональні диспропорції та обмежене фінансування значно впливають на рівень доступності послуг, що ускладнює інтеграцію ВПО у приймаючі громади. Для підвищення ефективності цих механізмів необхідне вдосконалення законодавчої бази, зміцнення міжвідомчої координації, впровадження цифрових інструментів управління та створення єдиної системи оперативного реагування на потреби внутрішньо переміщених осіб.

2. Запропоновано напрями вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану, що охоплюють оптимізацію законодавчих процедур, цифровізацію адміністративних послуг, удосконалення координації між державними органами та розвиток соціальних програм підтримки. Встановлено, що ефективне функціонування цих механізмів залежить від зниження бюрократичних перешкод, розширення можливостей електронного врядування та посилення ролі місцевого самоврядування у забезпеченні потреб ВПО. Комплексна реалізація запропонованих заходів сприятиме не лише покращенню доступу до державних послуг, а й зміцненню соціальної стабільності та інтеграції переміщених осіб у громади.

ВИСНОВКИ

Визначено ключові поняття дослідження: “внутрішньо переміщені особи”, “державні послуги”, “доступність державних послуг”. Виявлено, що державні послуги відіграють ключову роль у забезпеченні прав громадян та задоволенні їхніх базових потреб, а їхня доступність є важливим показником соціальної справедливості та ефективності державного управління. Внутрішньо переміщені особи, як соціально вразлива категорія населення, потребують особливих умов для реалізації своїх прав, зокрема спрощеного доступу до адміністративних, соціальних, медичних та освітніх послуг. Дослідження підтверджує, що усунення фізичних, інформаційних, процедурних, фінансових та правових бар’єрів є необхідною умовою для забезпечення рівного доступу громадян до державних послуг. Формування ефективної системи підтримки ВПО сприятиме їхній інтеграції, соціальній стабільності та підвищенню довіри до державних інституцій.

Досліджено особливості публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. Дослідження показало, що ключовими особливостями цих механізмів є їхня адаптивність до кризових умов, спрямованість на швидке реагування на потреби ВПО, а також інтеграція різних рівнів управління та цифрових технологій у процес надання послуг. Значну роль відіграє спрощення адміністративних процедур, що забезпечує оперативний доступ до життєво необхідних послуг, таких як соціальна підтримка, медичне обслуговування, правова допомога та житлове забезпечення. Важливою характеристикою є також координація між державними установами, місцевими органами влади, міжнародними організаціями та громадським сектором, що сприяє комплексному підходу до підтримки ВПО. Запровадження цифрових платформ, таких як “Дія”, сприяє підвищенню ефективності надання послуг, зменшенню бюрократичних бар’єрів та

забезпеченню безперебійного доступу до державної підтримки навіть в умовах безпекових загроз.

Узагальнено нормативно-правове забезпечення механізмів доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану. Встановлено, що чинна законодавча база спрямована на гарантування соціального захисту та забезпечення прав ВПО, однак її ефективність залежить від рівня координації між державними органами, доступності адміністративних процедур та ступеня цифровізації послуг. Виявлено необхідність подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання шляхом спрощення механізмів реєстрації, оптимізації процесу отримання соціальної допомоги, житлових та адміністративних послуг, а також розвитку цифрових інструментів для зменшення бюрократичних бар'єрів і підвищення оперативності прийняття рішень.

Здійснено аналіз публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в Україні та за кордоном. Аналіз показав, що ефективність цих механізмів залежить від рівня законодавчого врегулювання, ступеня децентралізації управління, розвитку цифрових сервісів та міжвідомчої координації. В Україні впроваджено низку важливих ініціатив, зокрема платформу "Дія", однак існують виклики, пов'язані з недостатньою координацією між державними структурами, бюрократичними бар'єрами та фінансуванням соціальних програм. Досвід таких країн, як Німеччина, Швеція та США, свідчить, що інтеграція цифрових рішень, розширення автономії місцевих органів влади та посилення міжнародної підтримки можуть сприяти покращенню ситуації. Подальший розвиток публічно-управлінських механізмів в Україні має бути зосереджений на усуненні нормативно-правових та організаційних перешкод, спрощенні процедур надання послуг, покращенні доступу до соціальної підтримки та забезпеченні комплексної інтеграції ВПО у суспільне життя.

Вивчено основні виклики та проблеми функціонування публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб

до державних послуг. Дослідження показало, що основними перешкодами є фрагментарність нормативно-правової бази, відсутність ефективної координації між державними органами, бюрократизація процедур реєстрації та отримання допомоги, а також недостатня цифровізація процесів. Крім того, нерівномірність доступу до державних послуг, зумовлена регіональними особливостями та браком фінансування, суттєво ускладнює соціальну інтеграцію ВПО. Подальший розвиток механізмів підтримки потребує оптимізації законодавства, посилення міжвідомчої взаємодії, розширення можливостей електронного врядування та створення єдиного координаційного центру для оперативного реагування на потреби ВПО.

Надано напрями вдосконалення публічно-управлінських механізмів забезпечення доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг в умовах воєнного стану, що включають удосконалення нормативно-правової бази, розширення цифрових сервісів, посилення міжвідомчої координації та фінансової підтримки відповідних програм. Визначено, що забезпечення ефективності вказаних механізмів потребує системного підходу, спрямованого на ліквідацію бюрократичних бар'єрів, підвищення інституційної спроможності органів влади та створення гнучких управлінських інструментів для оперативного реагування на потреби ВПО. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню рівня соціального захисту переміщених осіб, їх інтеграції в приймаючі громади та посиленню державної політики у сфері забезпечення рівного доступу до послуг для всіх категорій населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративні послуги у сфері соціального захисту. URL: https://courses.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/02/Tema-2.-Posluhysotsialnoho-kharakteru.pdf

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

3. Андріях В., Громадська Н., Малікіна О. Основні проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління*. Вип. (4(70), 2023. С. 5-12. URL: https://doi.org/10.32689/2523-4625-2023-4(70)-1

4. Андріяш В. І. Соціальна відповідальність держави в сфері забезпечення соціального захисту населення в умовах війни в Україні. *Публічне управління та місцеве самоврядування*. Вип. № 2. 2023. С. 3–9.

5. Аракелова І. О. Аналіз основних проблем в адаптації та розвитку вимушено переміщеного бізнесу в Україні. *Економіка та управління національним господарством.* 2016. Вип. 5. С. 39-44. URL: http://bses.in.ua/journals/2016/5-2016/9.pdf

6. 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

7. Бориченко К. В. Поняття права на соціальні права та гарантії. Університетські наукові записки. 2016. № 2. С. 301-309.

8. Бориченко К. В. Юридичний механізм забезпечення права на соціальні права та гарантії : проблеми теорії і практики : монограіфія. Одеса: Фенікс. 2019. 552 с.

9. Борщевський В., Василиця О., Матвєєв Є. Публічне управління в умовах воєнного стану: інституційні трансформації, стратегічне планування та механізми розвитку. *Держава та регіони.* 2022. № 2(76). URL: https://doi.org/10.32840/1813- 3401.2022.2.5

10. 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

11. Волошин І. П. Соціальні права та гарантії малозабезпечебних осіб в Україні : дис. канд. юрид. наук : 12.00.05. Львів, 2020. 240 с.

12. 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.

13. Гончарук Н., Чередниченко А. Модернізація публічного управління в Україні в умовах війни та в поствоєнний період у контексті європейських цінностей. *Аспекти публічного управління*. №10(6). 2022. С.46-54. DOI: https://doi.org/10.15421/152243

14. 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.

15. Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб: Постанова Кабінет Міністрів України від 11 липня 2023 р. № 709. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/709-2023-%D0%BF#Text

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

17. Забезпечення рівного доступу до правосуддя та правової допомоги. URL: https://www.kmu.gov.ua/reformi/verhovenstvo-prava-ta-borotba-zkorupciyeyu/zabezpechennya-rivnogo-dostupu-do-pravosuddya-ta-pravovoyidopomogi

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

19. Качан Я. В. Адаптивне управління в Україні в умовах війни: проблеми публічної служби. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 2(30). С. 136–144. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/download/8989/9036

20. Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/ed19960628#Text

21. Корнута Л. М. Окремі питання провадження державної служби в умовах воєнного стану. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. № 2. С. 64–69. URL: https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.10

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

23. Криворучко І. В. Публічне управління в умовах війни: виклики та перспективи. *Теорія та практика державного управління*. 2023. Вип. 2 (77). С. 38–53. URL: https://doi.org/10.26565/1727-6667-2023-2-03

24. 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-a5cfd00fdb3294e9/content

25. Кустря Я. О. Державні соціальні гарантії в системі соціального забезпечення населення. *Державне будівництво*. 2018 № 1 С. 1–10.

26. 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

27. 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

28. 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.

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

30. Масик М. З. Дмитренко Г. В. Інституціональна стійкість публічного управління в умовах війни. *Наукові перспективи*. Вип. № 12(30). 2022. С.41-54.

31. Миколюк А. В. Публічне управління в умовах військового стану: питання ефективності. Публічне управління і адміністрування в Україні. 2022. № 29. С. 45–48. URL: https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2022.29.8

32. 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

33. Назаренко О. А., Озарко К. С. Виклики та стратегічні пріоритети публічного управління України в умовах війни. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. *Серія: Публічне управління та адміністрування*. Том 33 (72). № 4. 2022. С.64-71.

34. 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.

35. Перепелюкова О. Вирішення нагальних проблем внутрішньо переміщених осіб. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2015. № 6. С. 110–116.

36. 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.

37. 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

38. Пономаренко О. С., Морозюк Ю. В., Нинюк М. А. Вплив воєнних дій на ефективність державного управління в Україні. Академічні візії. Вип. № 32/2024. с. 13. URL: file:///C:/Users/1/Downloads/%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE,+%D0%9E.+%D0%A1.,+++%D0%9C%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B7%D1%8E%D0%BA,+%D0%AE.+%D0%92.,+++%D0%9D%D0%B8%D0%BD%D1%8E%D0%BA,+%D0%9C.+%D0%90.pdf

39. Попович В., Новак Т., Щербина С. Управління системою соціальної роботи в умовах воєнного стану в Україні. *Підприємництво та*

управління розвитком соціально-економічних систем. 2023. № 2. С. 223–245. URL: https://purses.zp.edu.ua/article/view/302252/294284

40. Портал “Make it in Germany”. URL: https://www.make-it-ingermany.com/en/

41. 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

42. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/ed20120906#Text

43. Про внесення змін до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи: Постанова Кабінету Міністрів України від 19 квітня 2022 р. № 476. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/476-2022-%D0%BF#Text

44. Про житловий фонд соціального призначення: Закон України від 12 січня 2006 року № 3334-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3334-15/ed20060112#Text

45. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осібя: Закон України від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18/ed20141020#Text

46. Про затвердження Положення про центр первинної медичної (медикосанітарної) 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

47. Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб: Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 2022 р. № 333. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2022-%D0%BF#Text

48. Про портал “Дія”. URL: https://diia.gov.ua/

49. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19/ed20190117#Text

50. Сиченко В. В., Лукашук М. В. Трансформація державного управління в умовах глобальних та євроінтеграційних вимірах. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. 2022. № 5. С. 89–94. URL: https://doi.org/10.32782/TNU-2663- 6468/2022.5/14

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

52. 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.

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

54. 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

55. Субсидії. URL: https://www.msp.gov.ua/timeline/subsidii.html

56. Трубавіна І. М. Проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні як основа соціально-педагогічної роботи з ними. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології / науковий журнал. Суми : СДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. №8 (52). С. 434–446.

57. 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

58. Хто такі внутрішньо переміщені особи. URL: https://igov.org.ua/subcategory/1/32/situation/48#anchor1

59. 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. № 4. С. 151–154.

60. Яфінович О.Б. Особливості фінансування системи соціального захисту населення в Україні. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. № 12. С. 195-199.

61. Department of Home Affairs. URL: https://www.homeaffairs.gov.au/

62. IRCC Portal. URL: https://www.canada.ca/en/immigration-refugeescitizenship/services/visit-canada/portal-application-process.htm

63. Migrationsverket App. URL: https://www.migrationsverket.se/English/Contact-us/My-page.html

64. MyGov в Австралії. URL: https://my.gov.au/en/about

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

66. 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.