

підприємствах. *Національне господарство України: теорія та практика управління*. 2008. С. 75-81.

6. Ковальський М. Р., Ортіна Г. В., Єфіменко Л. М. Концепція публічного управління територіальним розвитком. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 6. <https://nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/75/76> (дата звернення 07.04.2025).

7. Куйбіда В. С., Мартиненко З. О. Механізми взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування: проблеми теорії і практики. *Вісник НАДУ*. 2018. № 2. С. 55–60.

Науковий керівник: Єфіменко Л. М., к.н.з держ.упр., доцент кафедри менеджменту та публічного адміністрування, Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ВПО: ВИКЛИКИ ТА РІШЕННЯ

Ціль сталого розвитку № 16: мир та справедливість

Шмалій В. О. shmalii.vlada7@gmail.com

Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

Військові дії в Україні спричинили масштабне внутрішнє переміщення населення, що стало однією з найгостріших соціальних проблем сучасності. Забезпечення доступності та якості державних послуг для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) є ключовим фактором їхньої адаптації, інтеграції та соціально-економічного відновлення. Дослідження цієї теми є актуальним, оскільки дозволяє виявити основні проблеми в системі надання послуг ВПО, оцінити ефективність існуючих підходів та запропонувати інноваційні рішення для покращення ситуації.

Військова агресія в Україні спричинила переміщення населення [5], що зумовило різке зростання потреби у доступі до державних послуг внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Ці послуги охоплюють широкий спектр сфер [1] – від реєстрації статусу ВПО до отримання фінансової допомоги, медичних і освітніх послуг, що є критично важливими для їхньої адаптації. Водночас, масштабність переміщення вимагає від державних органів оперативної адаптації адміністративних процедур і підвищення ефективності надання послуг.

Попри зусилля держави, проблеми, такі як перевантаженість установ, недостатня інформованість громадян та складність процедур, залишаються актуальними [3]. Більше того, важливим є питання якості послуг та рівня задоволення ними серед самих ВПО. Це вимагає глибшого розуміння реальних потреб переміщених осіб і викликів, які виникають у процесі отримання ними послуг. У зв'язку з цим нами було проведено анкетування ВПО для аналізу доступності, якості та ефективності державних послуг. Це анкетне дослідження дозволило зібрати дані про досвід взаємодії з державними органами, ідентифікувати ключові проблеми та сформулювати рекомендації для вдосконалення системи надання послуг.

Анкетне дослідження було організоване через платформу Google Forms. У рамках опитування були зібрані відповіді щодо оцінки якості державних та адміністративних послуг, цифрових платформ і онлайн-сервісів, доступності послуг для ВПО, пропозиції респондентів. Отримані дані дозволяють зробити кілька важливих висновків про сучасний стан доступності, якості та ефективності послуг.

Доступність державних послуг, за оцінками респондентів, загалом виявилася на достатньому рівні. Більшість опитаних (61%) зазначили, що змогли отримати необхідні послуги без серйозних ускладнень. Найбільше звернень було пов'язано з реєстрацією статусу ВПО (93%), оформленням фінансової допомоги (85%), а також доступом до медичних (68%) і освітніх послуг (51%). Водночас частина респондентів вказала на проблеми, пов'язані з тривалим часом обробки документів, перевантаженістю державних установ та браком чіткої інформації про порядок отриманих послуг.

Якість наданих послуг також оцінювалася респондентами неоднозначно. Хоча більшість респондентів (53%) вважають якість задовільною, помітна частина опитаних

висловила критичні зауваження щодо кваліфікації працівників державних органів та формального підходу до їхніх проблем. Окремі групи, зокрема багатодітні сім'ї та люди з інвалідністю, потребують більш персоналізованого підходу.

Важливою складовою сучасного адміністрування є використання цифрових платформ, такої як «Дія» [4]. Значна частина респондентів (73%) оцінила цю платформу як зручну та ефективну. Проте проблеми технічного характеру, відсутність інтернету в окремих регіонах та складність користування для людей похилого віку залишаються актуальними (29%). Ці виклики підкреслюють необхідність адаптації платформ до потреб усіх вікових категорій та підвищення цифрової грамотності населення.

Респонденти запропонували низку важливих заходів для покращення якості державних послуг. Серед них є підвищення кваліфікації працівників державних установ, спрощення адміністративних процедур, забезпечення доступності інформації та вдосконалення цифрових інструментів. Крім того, значна увага приділяється економічній адаптації ВПО через підтримку підприємництва, перекваліфікацію та створення програм сприяння зайнятості.

Таким чином, результати анкетування відображають як позитивні досягнення, так і проблемні аспекти у сфері надання державних послуг для ВПО. Інтеграція запропонованих респондентами заходів у практику дозволить суттєво підвищити ефективність системи підтримки та сприятиме інтеграції внутрішньо переміщених осіб у суспільство.

Зосереджуючи увагу на усуненні ключових недоліків, ці заходи враховують потреби переміщених осіб, специфіку їхнього становища та сучасні виклики. Мета запропонованих ініціатив – підвищення ефективності адміністративних процедур, доступності послуг та створення умов для інтеграції ВПО у громади (табл. 1).

Таблиця 1.

Заходи щодо удосконалення державних послуг для ВПО

Напрямок заходів	Опис заходів	Очікуваний ефект
Оптимізація адміністративних процедур	Скорочення строків обробки заявок, впровадження автоматизованих систем, створення «єдиного вікна» для надання послуг	Зменшення витрат часу на отримання послуг, зниження навантаження на працівників державних установ
Підвищення кваліфікації працівників державних установ	Проведення регулярних тренінгів, розвиток комунікаційних навичок, створення системи зворотного зв'язку з клієнтами.	Покращення якості обслуговування, підвищення довіри до державних установ.
Розширення доступу до цифрових платформ	Спрощення інтерфейсу платформ, організація навчальних курсів цифрової грамотності, забезпечення інтернет-доступу у віддалених районах.	Збільшення доступу до послуг, підвищення рівня цифрової грамотності населення.

Продовження таблиці 1

Інформаційна підтримка та комунікація	Створення гарячої лінії, поширення друкованих та онлайн-матеріалів, залучення громадських організацій до інформування ВПО	Забезпечення інформованості ВПО, зменшення кількості скарг та непорозумінь.
Економічна адаптація ВПО	Розробка програм перекваліфікації, підтримка підприємництва через гранти та кредити, створення програм для працевлаштування.	Сприяння зайнятості, зростання економічної активності ВПО.

Джерело: розроблено автором.

Відповідно сформовано наступні висновки:

1. За результатами анкетування ВПО виявлено, що більшість респондентів загалом позитивно оцінюють доступність державних послуг. Проте залишаються проблеми, пов'язані з тривалими строками обробки документів, перевантаженістю державних установ та відсутністю чіткої інформації про порядок отримання послуг. Особливо критичними є зауваження щодо якості надання послуг і необхідності більш персоналізованого підходу для вразливих груп, таких як багатодітні родини та особи з інвалідністю. Аналіз результатів

опитування підкреслює актуальність модернізації адміністративних процедур, підвищення кваліфікації персоналу та забезпечення прозорості роботи державних органів.

2. Розробка пропозицій щодо вдосконалення системи надання державних послуг дозволила сформувати комплексні рекомендації, спрямовані на підвищення ефективності підтримки ВПО. Основними з них є спрощення адміністративних процедур через впровадження цифрових платформ, таких як «Дія», організація навчальних програм для підвищення цифрової грамотності та забезпечення технічної підтримки. Запропоновані заходи також передбачають створення інформаційних центрів для оперативного реагування на потреби ВПО, запровадження системи моніторингу якості послуг та стимулювання економічної адаптації переселенців через підтримку підприємництва і перекваліфікацію. Реалізація цих ініціатив сприятиме підвищенню рівня соціальної та економічної інтеграції ВПО у приймаючі громади.

Список використаних джерел

1. Внутрішньо переміщені особи. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html> (дата звернення 27.04.2025).
2. Гриценко А., Бурлай Т. Вплив цифровізації на соціальний розвиток. *Економічна теорія*. 2020. № 3. С. 24-51. URL: http://etet.org.ua/docs/ET_20_3_24_uk.pdf (дата звернення 27.04.2025).
3. Кукіна Н. В., Петруха Н. М., Великий Є. О. Сучасний стан гендерної рівності у формуванні трудового потенціалу для забезпечення економічної стабільності. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 8(36). С. 879-889.
4. Надання допомоги ВПО. Портал Дія. URL: <https://guide.dia.gov.ua/view/nadannia-dopomohy-na-prozhyvannia-vnutrishno-peremishchenym-osobam-1a52a816-12be-4261-8733-bda51a4ef0e1> (дата звернення 27.04.2025).
5. Юрченко Н. Скільки в Україні переселенців і де найбільше ВПО: статистика за областями. URL: <https://www.rbc.ua/rus/news/skilki-ukrayini-pereselentsiv-i-de-naybilshe-1729603384.html> (дата звернення 27.04.2025).

Науковий керівник: Кукіна Н. В., к.е.н., доцент, завідувачка кафедри маркетингу Таврійського державного агротехнологічного університету імені митра Моторного

АНАЛІЗ ЕТАПІВ РЕФОРМИ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

Ціль сталого розвитку №16: Мир та справедливість

Яременко Є. Р. lizayaremenko03@gmail.com

Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

Метою реформи децентралізації є формування ефективних органів місцевого самоврядування та територіальної організації влади, створення та підтримка комфортного життєвого середовища для громадян, надання доступних та якісних публічних послуг, створення умов для дотримання принципу народовладдя, узгодження інтересів держави та територіальних громад.

Реформа передбачає відповідальність органів місцевого самоврядування перед жителями громади за ефективність своєї роботи, а також перед державою за її законність.

Децентралізація – процес передачі повноважень і бюджетних надходжень від державних органів до органів місцевого самоврядування [1].

Наразі два етапи децентралізації вже завершені, сформований план заходів та дорожня карта на 2024-2027 роки. Проаналізувавши перший етап децентралізації влади в Україні, який пройшов у 2014-2019 роках можна зазначити, що з 2015 по 2019 роки було утворено 982 об'єднані територіальні громади населення яких склало 9 мільйонів громадян, у середньому