

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Острозька академія»
Інститут міжнародних відносин та національної безпеки
Кафедра національної безпеки та політології

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня магістра
на тему : **«Чинники забезпечення інклюзивних практик в Україні в умовах війни та післявоєнної відбудови: доступність до державних послуг та установ».**

Виконала студентка II курсу, групи МПл-21,
спеціальності 052 Політологія
освітньо-професійної програми «Політологія»
Рудик Анастасія Сергіївна

Керівник - кандидат наук державного
управління, доц. Лебедюк Віталій
Миколайович
Рецензент - к.філол.н., доцентка кафедри
документознавства та інформаційної діяльності
Маслова Юлія Петрівна

Острог, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. Теоретичні основи інклюзивності у політичному контексті.....	14
1.1. Еволюція концепції інклюзивності в політичній теорії.....	14
1.2. Інклюзивність у рамках сталого розвитку та післявоєнної відбудови.....	17
1.3. Інклюзивність у публічному управлінні та міському плануванні.....	22
1.4. Регіональні відмінності у впровадженні інклюзивної політики.....	31
1.5. Цифровізація, як політична стратегія для забезпечення доступності.....	34
РОЗДІЛ II. ІНКЛЮЗИВНІСТЬ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ: МЕХАНІЗМИ ТА ПРАКТИКИ РЕАЛІЗАЦІЇ.....	38
2.1. Роль громадянського суспільства у формуванні інклюзивної політики.....	38
2.2. Інклюзивність у сфері освіти та працевлаштування, як складова частина доступу до державних послуг в Україні.....	43
2.3. Доступність державних послуг як індикатор політичної ефективності: приклад міста Лубни Полтавської області.....	49
2.4. Зв'язок між доступністю державних послуг, інфраструктури та інклюзивними практиками в контексті відновлення після конфлікту.....	54
2.5. Роль громадянського суспільства у формуванні інклюзивної політики та вплив громадських організацій на доступність державних установ і послуг..	64
ВИСНОВОК.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	82

ВСТУП

I. Постановка проблеми

У період війни та відновлення після неї інклюзивні практики стають надзвичайно важливими. Збереження та розвиток соціальної інфраструктури, яка забезпечує рівний доступ до державних установ і послуг для всіх верств населення, це основа соціальної стабільності. Доступність у наданні державних послуг в умовах постконфліктного відновлення України вимагає комплексного підходу, який включає не лише відновлення зруйнованої інфраструктури, а й впровадження сучасних технологій, та адаптацію державних послуг до потреб різних соціальних груп, створення умов для їхнього ефективного використання. Основними викликами є гарантування доступу до державних послуг для представників вразливих категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю, ветеранів війни, людей похилого віку, ВПО та інших соціальних груп, які потребують особливої уваги.

Регіональні відмінності у розумінні інклюзивності та доступності створюють додаткові виклики для реалізації проєктів. Спостерігається така закономірність, що у західних областях України, таких як Львівська чи Івано-Франківська області, інклюзивність вважається невіддільною частиною суспільного життя, і громади активно займаються інтеграцією всіх соціальних груп, одночасно розробляючи інклюзивні програми. У східних і південних областях, таких як Донецька, Луганська, Херсонська та Одеська, реалізація інклюзивних практик стикається з культурними та соціальними перешкодами.

Запровадження інклюзивних програм у державних установах і послугах вимагає не лише технічних рішень, а й трансформацій у культурній, соціальній та політичній сферах. Основне завдання системи, надання послуг це усунення реальних бар'єрів — фізичних, інформаційних, комунікаційних, економічних, що виникають на шляху вразливих груп до вільного доступу.

Повний перехід на цифрові формати обслуговування державними установами, матиме доволі спірні результати. З одного боку, це полегшить доступ громадян до послуг, але з іншого — створює додаткові перешкоди для тих, хто не має навичок користування сучасними технологіями або не має до них доступу.

Робота з ВПО за останні роки достатньо випробувала систему цифрових послуг. Взаємодія з цією категорією населення викликає сумніви щодо справжніх механізмів доступу до державних послуг. Переміщення людей внаслідок війни ускладнює процес реєстрації, отримання соціальних допомог, медичних послуг та освіти. Для цієї категорії громадян важливо забезпечити створення єдиного простору, який надасть доступ до всіх необхідних послуг у умовах тимчасових труднощів і переміщення. Створити інтегровану цифрову платформу, яка б полегшила процес реєстрації чи отримання допомоги. Завдяки цим інноваціям можливо отримати рівний доступ до всіх необхідних ресурсів, забезпечуючи захист прав громадян навіть у період криз.

Інклюзивність є динамічним процесом, що вимагає внесення змін до управлінських і політичних рішень. Це вимагає створення та реалізацію законодавчих ініціатив, які гарантують захист прав усіх категорій населення. Необхідно, щоб ці законодавчі ініціативи не просто створювали правові можливості для доступу до послуг, але й сприяли практичному втіленню інклюзивних стандартів у роботу державних установ. Як зазначає експерт з доступності В. Кириченко¹, одним із ключових завдань для побудови доступної держави є усунення бар'єрів, з метою забезпечення рівного доступу населення до основних державних послуг. У галузі охорони здоров'я, освіти, соціальних допомог та реабілітаційних послуг тощо. Особливо це важливо, коли

¹ Кириченко В. В. Інклюзивні практики у післявоєнному відновленні: виклики та можливості для України // Наукові праці Українського інституту стратегічних досліджень. — 2023. — Т. 22, № 5. — С. 78–92. — Режим доступу: https://uu.edu.ua/upload/Conference/inclusivne_osvitne_seredovische/2023/inclusion_23_1.pdf

інклюзивність стає ключовим елементом для стабільності та соціальної згуртованості країни в умовах постійних змін і криз.

Таким чином, ситуація з послугами та рівнем доступності інфраструктури потребує розробки та впровадження спеціального підходу, який поєднує технічні, організаційні та правові елементи. Це передбачає створення ефективних механізмів, які гарантують доступність до державних послуг для осіб з інвалідністю, ветеранів війни, ВПО та інших вразливих категорій. Для цього необхідно дослідити бар'єри та оцінити можливості, які виникають у процесі відновлення країни після війни. Таким чином, постає наступне **дослідницьке питання**: Які фактори впливають на доступ до державних послуг для вразливих груп населення в Україні під час війни та в перспективі післявоєнного відновлення, і яким чином ці фактори можуть сприяти або перешкоджати їхній соціальній інтеграції?

II. Критичний огляд джерел.

Достатній рівень доступності державних послуг для вразливих груп населення є основою для соціальної політики. Вразливі групи включають осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, літніх людей та інші соціально незахищені категорії громадян. В умовах війни та відновлення інфраструктури доступ до державних послуг стає серйозним викликом. Це дослідження має на меті пошук чинників, що впливають на доступність державних послуг для вразливих категорій населення України, а також виявити бар'єри, що виникають під час війни та післявоєнної відбудови.

Для ефективного розвитку інклюзивності необхідно не лише адаптувати інфраструктуру, але й повністю змінити організаційні практики державних установ та послуг. В Україні питання інклюзії у сфері державних послуг є досить дискусійним та обговорюваним. Це проявляється у контексті фізичної доступності, де важливими є комфорт і безбар'єрність приміщень для забезпечення легкого доступу до необхідних послуг.

У процесі післявоєнної відбудови важливо розуміти, як створити інклюзивні умови для внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю та ветеранів/ветеранок. Більшість будівель в Україні були зруйновані або серйозно пошкоджені внаслідок бойових дій. Післявоєнне відновлення інфраструктури повинно враховувати адаптацію архітектури до вимог безбар'єрності та доступності.

Перешкоди для доступу до державних послуг можна умовно поділити на кілька категорій: фізичні, економічні та цифрові. Фізичні бар'єри включають відсутність безбар'єрних умов в інфраструктурі, що обмежує доступ до послуг для вразливих груп населення. За даним дослідженням² відсутність належних адаптацій в будівлях державних установ створює значні перешкоди для доступу до державних та соціальних послуг для цих груп. Пошкодження інфраструктури під час війни в Україні ускладнило забезпечення доступності, як результат це ще більше посилює соціальну нерівність³.

Цифрові бар'єри є сучасним викликом⁴, оскільки існує певна частина громадян, які не мають доступу до Інтернету. Низький рівень володіння цифровими навичками для користування онлайн-платформами, ускладнює доступ до державних послуг через цифрові канали. Ця проблема значно загострюється під час війни, бо можуть виникати труднощі, через неможливість оновити систему чи неактуальність офіційних даних. І це існує у часи диджиталізації, коли попит на цифрові послуги стає дедалі більшим.

² Choi S., Kim H. The Impact of Physical Barriers on Access to State Services in Conflict Zones // Social Inclusion Review. – 2019. – Vol. 14, No. 3. – P. 89–100.

³ Petruk A. Post-war Infrastructure Reconstruction in Ukraine: Challenges for Vulnerable Groups // Social Policy and Development. – 2021. – Vol. 28, No. 2. – P. 65–78.

⁴ Ivanova M., Pavlenko A., Miroshnik S. Digital Exclusion in Ukraine: The Struggles of Older Adults // Journal of Aging and Social Policy. – 2021. – Vol. 30, No. 2. – P. 145–159.

До цього списку слід додати економічні бар'єри. Дослідження⁵ підтверджує цю думку: економічна ситуація в країні після війни значно погіршилася, і вразливим групам стало складно отримувати послуги, які формально є доступними. Виявляється, що для ВПО, людей інвалідністю та пенсіонерів економічні труднощі стають значним бар'єром для отримання необхідних послуг. Недостатній рівень доходів та висока вартість послуг змушують ці категорії громадян відмовлятися від використання державних сервісів, навіть якщо вони доступні в рамках законодавства. Тож виявляється що: економічні бар'єри не тільки ускладнюють доступ до послуг, але й поглиблюють соціальну нерівність серед вразливих груп населення.

Експерти зазначають⁶, що післявоєнний період є складним і для відновлення інфраструктури, і для покращення доступу до послуг. Відбудова інфраструктури після війни повинна враховувати потреби людей з інвалідністю, пенсіонерів та інших соціально вразливих категорій. Ключовим є створення умов для забезпечення доступу до послуг не тільки через фізичну інфраструктуру, але й через цифрові технології, зокрема онлайн-ресурси, які повинні стати основними каналами надання послуг⁷.

Мережеві зв'язки між громадськими організаціями, державними установами, міжнародними партнерами, їх діяльність необхідна для забезпечення доступу до послуг в умовах криз. Координація між різними акторами може покращити доступ до соціальних послуг для вразливих груп населення. Теорія графів та аналіз мережевих зв'язків показують, що найбільш ефективні результати досягаються, коли державні установи активно співпрацюють із громадськими організаціями та

⁵ Zhukova L. Economic Barriers to Accessing Public Services for Vulnerable Groups in Ukraine // Journal of Economic Studies. – 2020. – P. 200–212.

⁶ Yurchenko V., Malyshev S., Svidenko O. Post-war Reconstruction and Public Services in Ukraine // Public Policy Quarterly. – 2022. – P. 34–48.

⁷ Zhukova L. Economic Barriers to Accessing Public Services for Vulnerable Groups in Ukraine // Journal of Economic Studies. – 2020. – P. 200–212.

міжнародними партнерами, бо це забезпечує не лише рівень доступності, але і якість послуг⁸.

Отже, аналіз літератури показує, що основними бар'єрами доступу вразливих груп до державних послуг є фізичні, цифрові та економічні перешкоди. А ще в додаток і низька координація між державними установами та іншими соціальними акторами. Врахування потреб вразливих груп у процесі післявоєнної відбудови, через відновлення інфраструктури та розвиток цифрових платформ, є важливим кроком до забезпечення рівного доступу. Процес усунення цих бар'єрів вимагає розвиток мережових зв'язків між державними установами, НУО та міжнародними організаціями.

III. Теоретична основа дослідження.

Починаючи з XXI століття, концепція інклюзивності набуває широкого визнання. Сучасні суспільства активно працюють над створенням рівних можливостей для всіх громадян, незалежно від їх раси, національності, гендеру, фізичних або когнітивних особливостей. Інклюзивність має велике значення для багатьох аспектів соціального життя, таких як освіта, міське планування, особливого значення набуває в контексті післявоєнної відбудови. Аналіз наукової літератури свідчить про висхідний інтерес до питань інклюзії, доступності державних послуг та установ для різних соціальних груп.

Забезпечення доступу до освіти є ключовим аспектом інклюзивності, оскільки вона гарантує рівні можливості для всіх, включаючи дітей з інвалідністю. Освіта не лише сприяє розвитку кожної дитини, але і є важливим чинником соціальної інтеграції всіх верств суспільства. Створюючи умови для їх повноцінної участі в соціально-економічному житті країни.

⁸ Сергієнко А. Публічно-приватне партнерство та соціальні послуги для вразливих груп // Соціальна політика та адміністрація. – 2022. – С. 15–30.

Війни серйозно впливають на освітні системи, дослідники, Абаскаль і Кано-Гарсія⁹ наголошують на важливості забезпечення доступу до освіти для всіх дітей. Навіть у період війни, це вимагає створення інклюзивної освітньої інфраструктури, що врахує потреби дітей з інвалідністю. Інклюзивність в країні починається, з доступності освіти. Бо це допомагає інтегрувати дітей у суспільство.

Дослідники Чхве та Шарма¹⁰, акцентують на взаємозв'язку між інвалідністю та соціальною інклюзією, описуючи проблеми та бар'єри, з якими стикаються люди з інвалідністю під час інтеграції в суспільство після війни та період відбудови. Тож основною ідеєю їхнього дослідження є виступає створення інклюзивних умов, які сприятимуть не тільки фізичній доступності, але й соціальній, економічній та культурній інтеграції осіб з інвалідністю, забезпечуючи рівні можливості для їхнього розвитку та участі у відновленні країни.

Інклюзивне міське планування є важливим елементом у створенні доступного середовища для всіх громадян. Дослідження Анттіройко та Йонга¹¹ наголошують на значенні інклюзивного урядування та міського планування, яке допомагає забезпечити справедливі та рівні умови для кожного. Необхідно розуміти важливість інклюзивного урядування та міського планування, бо це сприяє створенню справедливих і рівних умов для громадян. Інклюзивний підхід в міському плануванні має на меті не лише забезпечення фізичної доступності, але й доступу до ресурсів, послуг і процесів прийняття рішень.

⁹ Абаскаль Х., Кано-Гарсія П. Проблеми інклюзивної освіти в умовах воєнних конфліктів // Журнал соціальних наук. – 2021. – С. 123–139.

¹⁰ Чхве М., Шарма Р. Інвалідність та соціальна інклюзія в умовах післявоєнної відбудови // Соціальні дослідження. – 2020. – С. 89–102.

¹¹ Анттіройко С., Йонг Л. Інклюзивне міське урядування та планування: створення рівних можливостей // Міське управління. – 2019. – С. 67–79.

Концепція інклюзивного урбанізму¹² включає принципи рівності, участі та справедливого розподілу ресурсів, що має сприяти створенню міста, доступного для всіх, без обмежень за фізичними або соціальними характеристиками.

Інвалідність є предметом наукових досліджень Барнса та Олівера¹³ вони, показують зростання соціальної нерівності через комерціалізацію інвалідності, через використання потреб людей з інвалідністю для досягнення певних економічних цілей. Бурхардт та Ватовець¹⁴ підкреслюють важливість інклюзивного міського планування для підвищення якості життя людей з інвалідністю, що своєю чергою може сприяти їх соціальній інтеграції та економічному розвитку.

Інклюзивний урбанізм, на думку наступної групи дослідників Гарсії, Переса та Лопеса¹⁵, має хороший економічний потенціал. Така форма урбанізму може сприяти розвитку туризму, зростанню інвестицій у нерухомість, створення робочих місць і загалом покращення якості життя. У цьому дослідженні автори підкреслюють, що інклюзивне місто не тільки забезпечує рівні можливості для всіх громадян, але й має позитивний вплив на економіку.

Ідеї Джонса та Сміта¹⁶ підкреслюють значення доступності для людей з обмеженими можливостями пересування. Місто має бути спроектоване таким чином, щоб забезпечити безперешкодний доступ до всіх його ресурсів та інфраструктури.

¹² Fricano R. The Inclusive City: Design Solutions for Buildings, Neighborhoods and Urban Spaces // Journal of the American Planning Association. – 2008. – С. 530. – Режим доступу: <https://doi.org/10.1080/01944360802350525>.

¹³ Барнс, Л., & Олівер, М. (2018). "Комерціалізація інвалідності та її вплив на соціальну нерівність". Соціальна політика, 32(3), 56-68.

¹⁴ Бурхардт Т., Ватовець В. Інклюзивне міське планування: покращення якості життя людей з інвалідністю // Міський розвиток. – 2020. – С. 45–60.

¹⁵ Гарсія П., Перес М., Лопес Р. Економічні переваги інклюзивного урбанізму // Економіка міста. – 2019. – С. 134–150.

¹⁶ Джонс К., Сміт Р. Доступність у міському плануванні: проблеми та перспективи // Міський дизайн. – 2020. – С. 88–101.

Для інклюзивного міського планування важливо, щоб міста мали універсальний дизайн, який включає фізичну, інформаційну та соціальну доступність. Міське планування є незамінним для досягнення доступності в містах¹⁷, це є передумовою для забезпечення якісної освіти, охорони здоров'я, житла, можливостей дозвілля та зайнятості для всіх громадян.

Українські дослідники, акцентують на необхідності впровадження інклюзивного дизайну в українському міському плануванні. Попри наявність проблем в Україні, таких як недосконале законодавство, брак фінансування та недостатня обізнаність, інклюзивний дизайн залишається важливим етапом у розвитку інфраструктури та забезпеченні рівних можливостей для всіх громадян.

Експерт О. Мазур¹⁸ досліджує роль громадянського суспільства у повоєнній відбудові України, зокрема питання залучення вразливих груп до процесу прийняття рішень. Він пропонує практичні рекомендації щодо подолання бар'єрів, з якими стикаються люди з інвалідністю та інші вразливі категорії населення.

Дослідження Мельник¹⁹, структуровано висвітлює ключові виклики інклюзивної політики в Україні. Це достатнє фінансування та проблеми доступності інфраструктури. Але для країни є можливості розвитку інклюзивної політики через зростання політичної волі, міжнародну співпрацю та розвиток громадянського суспільства.

Таким чином, інклюзивне міське планування є важливим елементом створення доступних та справедливих міст. Особливого значення це набуває в умовах післявоєнної відбудови, і сприяє не лише соціальній інклюзії, але й економічному розвитку та підвищенню рівня життя громадян.

¹⁷ Da Costa S., De Oliveira T., Muller A., Da Silveira D., Chagas D., Johann D. Urban Planning and Accessibility: A Priority Right to Ensure The Well-Being of People in Urbanized Spaces // *Revista de Gestão Social e Ambiental*. – 2024. – Режим доступу: <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n6-123>.

¹⁸ Мазур О. Роль громадянського суспільства у повоєнній відбудові України: залучення вразливих груп до процесу прийняття рішень. – 2023.

¹⁹ Мельник С., Гаврюшенко Г. Законодавчо-нормативне забезпечення державної соціальної політики щодо інвалідів // *Україна: аспекти праці*. – 2010. – № 6. – С. 16–20.

Дизайн дослідження

Метою цього дослідження є виявлення чинників та бар'єрів, які впливають на рівень доступності державних послуг для вразливих верств населення в Україні в умовах війни та в процесі післявоєнної відбудови.

Предметом дослідження програми та механізми забезпечення доступу вразливих верств населення до державних послуг в Україні в умовах війни та післявоєнної відбудови.

Для досягнення мети потрібно виконати ряд завдань:

- вивчити теорію інклюзивності та її застосування в контексті післявоєнної відбудови та доступу до державних послуг для вразливих соціальних груп населення;
- дослідити ефективність інклюзивних програм та ініціатив, що забезпечують доступ до соціальних, медичних та освітніх послуг для вразливих груп;
- визначити мережеві зв'язки між державними установами та організаціями, що забезпечують інклюзивні послуги, за допомогою теорії графів;
- визначити чинники, що впливають на ефективність інклюзивних практик у наданні державних послуг в умовах післявоєнної відбудови України.

Дані та методи

Для дослідження використовуються різні дані, зокрема офіційна статистика, звіти державних програм та документи громадських організацій. Основними методами аналізу є контент-аналіз документів, статистичний аналіз та порівняльні методи для оцінки доступності послуг. Для оцінки ефективності програм будуть застосовуватися математичні формули доступності та інклюзивності. У дослідженні використано теоретичний підхід до інклюзії, що дозволив комплексно

вивчити бар'єри та можливості для рівного доступу до державних послуг. Теорія графів дозволила дослідити мережі співпраці між державними установами та організаціями, які підтримують інклюзію.

Гіпотези:

Г1: Вразливі групи населення мають обмежений доступ до державних послуг в Україні через фізичні, інформаційні та економічні бар'єри, що створює значні труднощі в процесі їх інтеграції в соціальне життя.

Г2: Інклюзивні державні програми та ініціативи, що сприяють доступу вразливих груп до медичних, освітніх та соціальних послуг, мають високий рівень ефективності, але потребують удосконалення для забезпечення рівного доступу для всіх категорій населення.

Г3: Впровадження цифрових технологій та онлайн-сервісів для надання державних послуг може полегшити доступ для багатьох вразливих груп населення, але також створює додаткові бар'єри для тих, хто не має достатнього рівня цифрових навичок або доступу до технологій.

Г4: Співпраця між державними установами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами може значно покращити доступ до інклюзивних послуг для вразливих груп населення, сприяючи впровадженню інклюзивних практик у державну систему.

РОЗДІЛ I. Теоретичні основи інклюзивності у політичному контексті

1.1. Еволюція концепції інклюзивності в політичній теорії.

У політичній теорії концепція інклюзивності еволюціонує через різні стадії. Вона враховує соціальну рівність та згуртованість у контексті демократичного врядування. На початку ця концепція була суто формальною, це стосувалося лише визнання прав щодо участі в голосуванні на виборах та рівного доступу до політичних процесів. Поняття інклюзивності почало набувати нових сенсів та пояснень у XX столітті, у період активного розвитку політичної теорії. Соціологи та політичні філософи, такі як Джон Роулз, Чарльз Тейлор і Роберт Даль, почали досліджувати нові підходи до концепції інклюзивності, які перевищували формальну рівність і наголошували на реальному доступі до політичних, економічних та соціальних ресурсів для всіх соціальних груп.

У теорії справедливості Джона Роулза, інклюзивність це фундаментальний принцип для розподілу соціальних благ. Чарльз Тейлор акцентує свою увагу на культурній рівності яка є важливою частиною функціонування інклюзивних політик. Роберт Даль взагалі розглядає інклюзивність, як необхідну умову для досягнення політичної рівності у демократичних суспільствах. Це охоплює не лише забезпечення рівних прав для участі в політичних процесах, але й інтеграцію економічних і культурних частин, які сприяють справедливості та зменшенню соціальної нерівності, особливо для маргіналізованих груп. Завдяки цьому значно розширюється концепція інклюзивності, яка інтегрує економічну, культурну та соціальну участь всіх груп суспільства.

Інклюзія це можливість досягнення соціальної рівності та розвитку демократії. Вона сприяє політичній стабільності через демократичне управління та активну участь усіх верств населення в політичних процесах. Принципи інклюзивності це одна з вимог політичної стабільності. Саме від цього залежить здатність країни інтегрувати соціальні групи в процеси прийняття рішень.

Політичні системи з високим рівнем інклюзивності, такі як пропорційна виборча система, забезпечують більшу стабільність порівняно з мажоритарними, які можуть призводити до політичного виключення. Інклюзивні системи знижують соціальну напругу, забезпечуючи представництво різних груп у владі, що, і собі, сприяє більш ефективному розв'язуванню соціальних проблем з урахуванням різноманітних потреб населення.

Наявність демократичних інститутів це недостатня умова для повного запобігання соціальним конфліктам²⁰. тому інклюзивність має важливе значення для забезпечення стабільності.

Активна участь громадян у політичному процесі є надійним способом запобігання соціальним конфліктам. Якісно сформовані інклюзивні політики, забезпечують рівні можливості, які допомагають уникнути маргіналізації та ігнорування проблем частини населення. Коли рішення враховують інтереси як більшості, так і меншин, це сприяє досягненню консенсусу та соціальної гармонії, створюючи умови для сталого розвитку. Соціальна нерівність вимагає, щоб інклюзивність стала ключовим елементом у процесі розвитку демократії. Вона формується не лише під впливом політичних і економічних чинників, але також залежить від культурних аспектів.

Для майбутнього розвитку, необхідно створювати локальні стратегії, які враховують економічні та культурні особливості регіону. Бо це дозволяє максимально використовувати унікальні ресурси та потенціал регіону, які сприяють економічному зростанню та збереженню культурної спадщини. Рационально²¹ використовувати культурні ресурси, мотивувати місцевих жителів

²⁰ Reynal-Querol M. Does democracy preempt civil wars. *European Journal of Political Economy*. – 2005. – 21(3). – P. 445–465. – Режим доступу: <https://doi.org/10.1016/J.EJPOLECO.2004.08.003>.

²¹ Liu J. Research on the development strategy of cultural and creative products based on regional culture. *Proceedings of the 2019 3rd International Seminar on Education, Management and Social Sciences (ISEMSS 2019)*. – 2019. – Режим доступу: <https://doi.org/10.2991/iseemss-19.2019.92>.

до процесу прийняття рішень та забезпечувати координацію між різними секторами.

Це допомагає не лише зберігати культурну спадщину, а й сприяти економічному розвитку та покращенню якості життя в регіоні. Саме тому у сучасних політичних теоріях інклюзивність починає набувати більше цінності та займати важливе місце не лише в демократичних процесах, але і для соціальної згуртованості, яка, своєю чергою, забезпечує політичну стабільність.

Глен Пітерсон вважає ²², що інклюзивність є фундаментальним елементом політичної стабільності та соціальної єдності. Вона виступає як арбітр між громадянами й владою, в це сприяє ефективній боротьбі з соціальними конфліктами. Саме за таких умов значна частина громадян бере участь у процесі прийняття рішень та виявляє більшу політичну лояльність. Інклюзивні політичні процеси мають важливу роль у підвищенні довіри до уряду, що є вирішальним чинником для досягнення тривалої політичної стабільності.

Відновлення після війни є надзвичайно важливим, оскільки інклюзивні політики мають у цей період значний вплив. Програми, що підтримують інклюзію, сприяють відновленню після конфліктів, забезпечуючи соціальну згуртованість і зменшуючи ризик повторних зіткнень. Це є важливим критерієм успішності відновлення. Процес інтеграції включає не лише політичні, а й економічні та соціальні реформи, які залучають до відбудови всі соціальні групи.

Еволюція концепції інклюзивності в політичній теорії, це поступовий перехід, від формального визнання прав на участь до створення реальних умов, щоб забезпечити політичну та соціальну залученість різних груп населення.

Результати останніх дискусій показують, що інклюзивність є не лише моральним чи соціальним імперативом, це фундаментальний елемент для

²²Peterson G. Inclusive policy frameworks: Towards resilient governance. Governance Studies Review. – 2020 – P. 30–52.

забезпечення стійкої політичної стабільності та зменшення ризиків соціальних конфліктів.

Рівень доступності це той чинник, що впливає стан демократії та є гарантом для рівних можливостей для всіх соціальних груп. Це значно сприяє зміцненню соціальної згуртованості в країні. Щоб концепція інклюзивності була дієвою, вона повинна оперативно реагувати та підлаштовуватися під особливості кожного регіону, враховуючи культурні та економічні відмінності.

1.2. Інклюзивність у рамках сталого розвитку та післявоєнної відбудови.

Ідея інклюзивності є важливим елементом сталого розвитку та майбутніх можливостей післявоєнного відновлення. Саме вона може забезпечити доступ до рівних можливостей для кожного члена суспільства, незалежно від їх соціального статусу, етнічної приналежності та фізичних можливостей. Статистика показує, що ті суспільства, які не можуть запропонувати доступність до послуг, зіштовхуються з економічними та соціальними розривами, що стає передумовою конфліктів. Якщо проаналізувати дані Світового банку²³, то вони показують таку тенденцію, що країни з високим рівнем нерівності мають на 25% більше шансів на внутрішні конфлікти в порівнянні з тими, що мають низький рівень нерівності.

Це підтверджує те, що соціальна нерівність є особливим фактором, який сприяє дестабілізації соціальних структур. Статистика показує, що країни з коефіцієнтом Джині²⁴ (Індекс нерівності доходів) який вище 0,40, мають більшу схильність до конфліктів, де цей показник нижчий. Наприклад, у країнах Латинської Америки та Африки, де нерівність доходів досягла рекордних рівнів, частота внутрішніх конфліктів є вищою за середню норму. Це свідчить про те, що соціальна та економічна нерівність не тільки погіршує якість життя громадян, а й

²³ World Bank. Inequality and conflict: The role of inclusive development in sustainable peace. World Bank Report. – 2020.

²⁴ Zavyalov A. Comparative analysis of methods for measuring inequality. *Ekonomika i Upravlenie: problemy, resheniya*. – 2024.

створює умови для ескалації соціальних протестів та насильства, що в результаті може призвести до збройних конфліктів.

У післявоєнний час необхідно створити умови, які забезпечують участь усіх верств населення в процесах відновлення, адже це є ключем до досягнення соціальної згуртованості та стабільності. Наприклад, дослідження, яке проводили представники ООН²⁵ у 2018 році в Ліберії та Руанді, показало що інклюзивні політики післявоєнного відновлення значно зменшують ризик повторних конфліктів, за результатом майже на 40%. Обмеження програм інклюзії можуть виникати не лише через соціальні чи політичні нерівності, але також через культурні, економічні та навіть екологічні компоненти сталого розвитку.

Для сталого розвитку інклюзивність відіграє важливу роль, у контексті відновлення післявоєнного середовища. Сталий розвиток неможливий без врахування особливих потреб кожного громадянина, у тому числі й маргіналізованих груп. Це доводять результати досліджень, які акцентують на значущості включення соціальних аспектів у стратегії сталого розвитку. За даними дослідження ООН, ефективне відновлення після конфлікту потребує залучення всіх соціальних верств. Це має велике значення для вразливих категорій населення, таких як жінки, етнічні меншини та особи з інвалідністю, оскільки сприяє досягненню рівності та стабільності в умовах постконфліктного середовища.

Згідно з даними Світового банку, інклюзивні політики, що інтегрують економічні, соціальні та культурні фактори, сприяють більш ефективному процесу відновлення та знижують ймовірність виникнення повторних конфліктів. Дослідження Global Peace Index показує, що країни, які реалізують інклюзивні стратегії, демонструють значно нижчий рівень насильства після конфлікту, що свідчить про важливість соціальної інтеграції для стабільності.

²⁵Global Peace Index. Inclusive policies and post-conflict recovery: A comparative study of Rwanda and Liberia. Institute for Economics and Peace. – 2022.

Інтеграція соціальної відповідальності та ініціатив щодо зміни клімату може ефективно розв'язувати глобальні проблеми сталого розвитку, сприяючи комплексному підходу до глобальної стійкості. Це підкреслює, що соціальна інклюзія може бути ключовим елементом для забезпечення сталого розвитку в умовах змін клімату, оскільки саме маргіналізовані групи найбільше страждають від екологічних катастроф.

Системний расизм і дискримінація знижують шанси на досягнення Цілей сталого розвитку (ЦСР). Відсутність підготовки та адекватного лідерства в глобальних інституціях, таких як ООН, є причиною того, що ці групи залишаються поза увагою²⁶. Загалом сталий розвиток не може бути без забезпечення соціальних потреб усіх громадян, і особливо тих, хто належить до маргіналізованих груп. Інтеграція соціальних аспектів у стратегії сталого розвитку є необхідною для досягнення Цілей сталого розвитку. Це передбачає боротьбу з системним расизмом, використання соціальної теорії, врахування потреб в умовах економічної кризи, залучення громадян до процесів соціальних інновацій та забезпечення соціальної справедливості.

Для забезпечення довгострокового розвитку міст після війни необхідно впровадження якісних умов для створення середовища та адаптації міської інфраструктури. Соціальна інтеграція в контексті сталого розвитку міст є важливим фактором для забезпечення справедливого розподілу доходів, отриманих від соціально-економічного прогресу.²⁷

У контексті залучення громадян до процесів післявоєнної відбудови концепція інклюзивності має особливе значення. Важливо, щоб місцеві громади мали голос у прийнятті рішень, які впливають на їхнє життя. Це допомагає розвивати більшу

²⁶Ebron K., Luzynski C., Komanski C. Leave No One Behind: How Systemic Racism Impacts Sustainable Development Goals. *International Journal of Public Leadership*. – 2023. – Режим доступу: <https://doi.org/10.1108/ijpl-02-2022-0010>.

²⁷Mirzoev T., Tull K., Winn N., Mir G., King N., Wright J., Gong Y. Systematic review of the role of social inclusion within sustainable urban developments. – 2021. – *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*.

згуртованість і зменшує рівень конфліктів. Саме завдяки цьому стає зрозуміло, що впровадження інклюзивної політики не може відбуватися без залучення громадян до процесів планування та реалізації проєктів²⁸.

Сьогодні можна спостерігати, як участь громадян впливає на процес відновлення міст в Україні після воєнних руйнувань. Участь громадян у відновленні міст в Україні після воєнних руйнувань важлива через забезпечення доступності та інклюзії до державних установ та послуг. Громадяни мають можливість висловлювати свої погляди та потреби у громадських обговореннях, що сприяє створенню більш доступного та інклюзивного середовища. Наприклад, залучення громадян до формування меморіальних зон або зелених територій під час відновлення міст сприяє врахуванню потреб усіх соціальних груп що забезпечує доступ до громадських просторів. Громадськість також може впливати на збереження історичних пам'яток та створення комфортних умов для всіх громадян, що сприяє більш інклюзивному підходу до відновлення міст²⁹.

Зараз інклюзивність вимагає використання новітніх технологій для забезпечення доступу до інформації та участі у плануванні. Онлайн-платформи є сучасним інструментом для залучення громадян до процесу відновлення. Ці технології дозволяють забезпечити більшу відкритість та прозорість у прийнятті рішень, а ще сприяють ефективному залученню різних соціальних груп до процесу відбудови.

Онлайн-платформи дозволяють значно підвищити рівень відкритості в управлінні державними ресурсами та прийнятті рішень (Рис.1.1). Завдяки таким інструментам, як ProZorro для публічних закупівель чи Громадський бюджет для залучення громадян до фінансування місцевих проєкт, можливо забезпечити

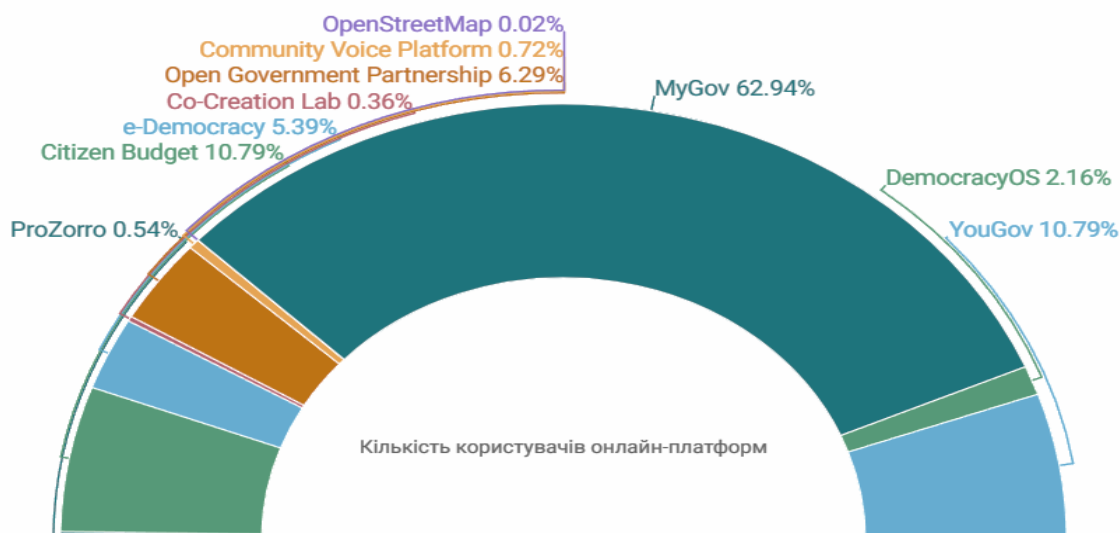
²⁸ International Journal of Sustainable Development & World Ecology. – 2021. – 29. – P. 3–17.
– Режим доступу: <https://doi.org/10.1080/13504509.2021.1918793>.

²⁹ Mezhenina N., Zymina S., Ushakov G., Rusevich T. Variability of Decisions for Reconstruction and New Development of Public Buildings in Cities of Ukraine Damaged by Military Actions. City of Kremenchuk. International Journal of Conservation Science. – 2024.
– Режим доступу: <https://doi.org/10.36868/ijcs.2024.si.19>.

прозорість у використанні державних коштів, має велике значення для відновлення після війни. Водночас платформи, такі як e-Demoscasy, надають громадянам можливість брати участь у голосуваннях, обговореннях та ініціативах, що стосуються важливих для їхнього регіону питань. Це дозволяє безпосередньо впливати на процес відновлення інфраструктури, соціальних послуг, а також розв'язувати питання доступності для вразливих категорій населення.

Рисунок 1.1.

Участь громадян у відновленні України через онлайн-платформи за 2024 рік.



Джерело : складено автором

Важливим аспектом є те, що онлайн-технології сприяють ефективному залученню різних соціальних груп до процесу відбудови. Це включає молодь, пенсіонерів, людей з інвалідністю, ВПО та інші категорії населення, які можуть бути недостатньо представлені в традиційних механізмах управління. Завдяки онлайн-платформам ці групи можуть не лише озвучувати свої потреби та пропозиції, а і долучатися до процесів ухвалення рішень, сприяючи справедливому доступу до ресурсів і забезпеченню рівних можливостей.

У період відновлення доступність не повинна обмежуватися фізичними та архітектурними аспектами. Важливо враховувати соціальний та політичний вимір планування безбар'єрних просторів.³⁰ На цьому етапі інклюзивність передбачає активну участь громадянського суспільства у використанні сучасних технологій для забезпечення прозорості в процесах відновлення, та дотримання прав людини. Тож, від урядів потрібно не лише забезпечити доступ до ресурсів, а й створити умови для рівноправної участі в процесі прийняття рішень. Це і є необхідністю для створення справедливості та зменшення соціальних конфліктів.

Завдяки діяльності громадянського суспільства та підтримці інклюзивних ініціатив відбувається розвиток політичних інститутів, які можуть підтримувати мир та стабільність на довгострокову перспективу. Такий підхід є важливим для забезпечення справедливості в процесах відновлення.

Для досягнення сталого розвитку та відновлення після війни концепція інклюзивності набуває особливого значення. Вона створює механізми, завдяки яким вдається знизити рівень соціального напруження і нерівності, що створює однакові можливості для кожного громадянина. У питанні відновлення важливо враховувати потреби різних соціальних груп, особливо маргіналізованих, і забезпечити умови для їх активної участі в політичних, економічних та соціальних процесах. Це дозволяє не тільки відновити матеріальну інфраструктуру, але й створити справедливе та стійке суспільство, яке є основою для тривалого миру та стабільності.

1.3. Інклюзивність у публічному управлінні та міському плануванні.

Інклюзивність у публічному управлінні є важливим чинником для досягнення соціальної єдності та політичної стабільності. Для прийняття ефективних рішень необхідно залучати всі соціальні групи. Відповідно до теорії інклюзивного публічного управління, це сприяє створенню механізмів, які забезпечують

³⁰ International Institute for Environment and Development (IIED). Inclusive Recovery in Post-Conflict Societies: The Role of Citizen Participation. IIED Report. – 2021.

прозорість процесів, активну участь громадян у розробці політики та відкритий доступ до державних посад.

Завдяки таким механізмам, можна раціональніше враховувати інтереси різних верств населення та забезпечувати прозорість і відкритість у публічному управлінні. Вони підтримують відкритість і прозорість в управлінні, що зміцнює довіру громадян до держави.. Розгляньмо їх більш детально:

- *громадські консультації та участь у розробці політики:* механізм забезпечення зворотного зв'язку між органами влади та громадянами через опитування, форуми, публічні слухання, та обговорення проєктів законів і програм на кожному етапі їх розробки та впровадження;
- *прозорість і відкритість управлінських процесів:* запровадження інструментів і механізмів, що гарантують прозорість державних рішень, зокрема публікацію державних актів, бюджетів, закупівель та рішень органів влади для суспільства;
- *цифровізація та доступ до електронних послуг:* використання онлайн-платформ і цифрових технологій дозволяє громадянам отримувати доступ до державних послуг, подавати петиції, брати участь у голосуваннях та обговорювати політичні ініціативи через електронні ресурси.
- *інклюзивні кадрові практики та доступ до державних посад:* створення та впровадження політик, що забезпечують рівні можливості для всіх громадян, зокрема для представників вразливих і маргіналізованих груп, у доступі до політичних та управлінських позицій;
- *громадський бюджет та участь у місцевому самоврядуванні:* механізм залучення громадян до розподілу місцевих бюджетних коштів, який дозволяє мешканцям встановлювати пріоритети розвитку своїх громад і безпосередньо впливати на рішення щодо фінансування соціальних ініціатив;

- *електронні петиції та інші механізми громадської участі*: платформи для збору підписів під петиціями та інші інструменти, що дозволяють громадянам ініціювати політичні та соціальні зміни, а також сприяти вирішенню місцевих і національних питань;
- *механізми підзвітності та контролю*: розробка систем, які надають громадянам можливість контролювати роботу органів влади, зокрема шляхом оцінки ефективності державних програм, а також проведення громадського моніторингу та аудиту;
- *інклюзивне міське планування та участь у розробці локальної політики*: залучення представників усіх соціальних груп до процесів міського планування та розвитку територій з урахуванням інтересів вразливих категорій населення, забезпечення безбар'єрного доступу та створення рівних умов для громадян;
- *стратегії соціальної інтеграції та забезпечення рівних можливостей*: створення програм, що підтримують інтеграцію в суспільство людей з інвалідністю, ВПО, національних меншин, жінок, молоді та інших груп, які зазнають дискримінації або маргіналізації;
- *механізми координації та співпраці між урядами*: між різними рівнями влади для управління ресурсами, розподілу завдань та координації процесів відновлення та розвитку після кризових ситуацій.

Це виступає основою для побудови інклюзивного публічного управління, що сприяє більш справедливому та ефективному управлінню на кожному рівні, що забезпечує рівність прав та можливостей для всіх громадян та знижує соціальні та політичні напруги.

У дослідженні “The essence of the concept of social inclusion of the city and its significance in ensuring the national security of the state”³¹ дослідниця К. Войціцька,

³¹ Войціцька К. М., Kusiak N. The essence of the concept of social inclusion of the city and its significance in ensuring the national security of the state. *Society and Security*. – 2024. – P. 124–130. – Режим доступу: [https://doi.org/10.26642/sas-2024-1\(2\)-124-130](https://doi.org/10.26642/sas-2024-1(2)-124-130).

зазначає важливість впровадження соціальної інклюзії в Україні. Яка в першу чергу вимагає створення нормативно-правових механізмів, що забезпечують активну участь громадян. Розглянемо це на прикладі Нідерландів, їх законодавство дозволяє громадянам брати участь у реалізації інфраструктурних проєктів. Це має позитивний вплив, бо дозволяє навіть маргіналізованим групам вносити свої пропозиції в проєкти, тим самим сприяючи створенню більш справедливих і збалансованих рішень. Завдяки такому підходу підвищується рівень політичної стабільності, відбувається розвиток соціальної згуртованості та зміцнення національної безпеки держави.

Використання цифрових технологій в публічному управлінні дозволяє застосовувати нові механізми для залучення громадян до процесу управління. До прикладу, E-governance створює можливості й сприяє доступу до важливих сервісів, інформації та механізмів прийняття рішень. В Україні електронним урядуванням є “Дія” яка на 2024 рік має понад 18 млн користувачів, що активно використовують цифрові паспорти, водійські посвідчення та інші електронні послуги. Естонія має свою платформу “e-Estonia” де майже 99% громадян мають доступ до електронних послуг, а 80% естонців активно використовують їх для подання податкових декларацій, медичних послуг та голосування. Данія, Сінгапур, Індія, Швеція, ОАЄ теж мають свої сервіси, які використовуються у публічному управлінні, що демонструє значний прогрес у впровадженні електронного урядування.

Прогреси таких нововведень можна оцінити за кількома ключовими показниками. Доступність онлайн-послуг, інтеграцію державних сервісів в єдину платформу, прозорість процесів, боротьбу з корупцією, безпеку та захист даних. Важливим аспектом є також використання новітніх технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект та використання великих даних для автоматизації процесів і забезпечення ефективного прийняття рішень. Успіх електронного урядування

залежить від підвищення рівня цифрової грамотності громадян, що дозволяє їм ефективно користуватися онлайн-платформами та послугами.

Цифрові технології³², це сучасний інструмент для забезпечення інклюзивності у публічному управлінні та суспільстві загалом. Саме технології, надають нові можливості для доступу до інформації, послуг. Для розвитку розумних міст, необхідно враховувати цифрові розриви, бо саме вони створюють нові бар'єри доступу до цих технологій. Найчастіше виникають через відсутність доступу до інтернет-ресурсів, або ж низький рівень цифрової грамотності серед певних груп населення. Але навіть за таких умов цифрові технології здатні сприяти інклюзії, посилювати соціальну нерівність, якщо не буде вжито заходів для подолання цифрових бар'єрів.

Соціальні наслідки обмеженого доступу до державних послуг є доволі значущими. Це прямо впливає на рівень життя людей з інвалідністю, літніх людей та ВПО, які найчастіше можуть поставати перед труднощами в отриманні соціального забезпечення та медичних послуг. Лукаш Томчик: "люди похилого віку відчують найбільші труднощі у реалізації своїх прав, адже наявність інформаційних та фізичних бар'єрів суттєво обмежує їх можливості".³³ У результаті громадяни мають погіршення фінансового становища та загального стану, що в умовах сучасної соціальної динаміки є особливо небезпечним.

Цифрові технології виступають гарантом можливостей участі громадян у процесах електронного урядування. Однак це також сприяє виникненню так званого "цифрового розриву". Ця проблема стосується великої кількості громадян: літніх людей, осіб з інвалідністю, малозабезпечених верств населення та мешканців віддалених регіонів, де доступ до Інтернету та технічних засобів є обмеженим. Цифрові бар'єри виступають як перешкоди участі у процесах

³² Colding J., Nilsson C., Sjöberg S. Smart Cities for All? Bridging Digital Divides for Socially Sustainable and Inclusive Cities.

³³ Łukasz T., Maria L., Mascia D., Gierszewski D., Walker C. Barriers to digital inclusion among older people: an intergenerational reflection on the need to develop digital competences for the group with the highest level of digital exclusion. Innoeduca. – 2023. – 9(1).

урядування, наприклад, для надання зворотного зв'язку через онлайн-опитування, участі в електронних голосуваннях, отриманні важливої адміністративної інформації.

Наявність обмеженого або повністю відсутнього доступу до державних послуг сприяє зростанню соціальної нерівності. У звіті проєкту “Соціально-консультативні центри та психосоціальне консультування для ВПО та вразливого населення в Україні 2023-24”³⁴, зазначається, що 65% внутрішньо переміщених осіб вважають, що їхні права порушуються через недостатню доступність до основних послуг. В Україні попри постійний розвиток цифрових технологій та програм не вдається впровадити е-державу на повну, як це відбувається в інших країнах.

Це не є унікальною рисою України; наприклад, в Естонії та Сінгапурі, де більшість адміністративних послуг доступні через онлайн-платформи, також існує певний відсоток населення, яке не користується цими технологіями. Що збільшує ризики соціальної ізоляції, бо частина суспільства просто не може користуватися цифровими послугами, що є обмеженням до прийняття рішень. Таких людей близько 8-10% від населення. У публічному управлінні та міському плануванні принципи інклюзивності це критично важливі елементи. Вони створені для забезпечення соціальної справедливості та сталого розвитку. Це не тільки технічні можливості, але й створення умов для залучення всіх громадян до процесів планування та прийняття рішень. У контексті післявоєнної відбудови та інтеграції соціальних груп це є важливим кроком, оскільки такі групи можуть бути відчужені від традиційних процесів.

³⁴ Caritas Ukraine. Звіт за результатами дослідження потреб в межах проєкту "Соціально-консультативні центри і психосоціальне консультування для ВПО та вразливого населення в Україні (2023-24). – 2023. – Режим доступу: <https://caritas.ua/research/zvit-za-rezultatamy-doslidzhennya-potreb-v-mezhah-proyektu-soczialno-konsultatyvni-centry-i-psyhosocialne-konsultuvannya-dlya-vpo-ta-vrazlyvogo-naselennya-v-ukrayini-2023-24/>.

Для вразливих груп населення потрібно забезпечити доступ до державних послуг через максимально прості програми. Це є важливим, але водночас складним завданням для країни. Ця проблема почала загострюватись через повномасштабну війну в Україні. Станом на жовтень 2024 року в Україні було зареєстровано 4 646 735 ВПО³⁵, з яких майже 60% становлять жінки. Така кількість переселенців створює велике навантаження на систему державних послуг і вимагає від уряду оперативного реагування. Це необхідність для забезпечення рівного доступу до соціальних, медичних, освітніх та адміністративних послуг. Через ігнорування потреб людей з інвалідністю, ВПО та інших вразливих категорій суспільства соціальні проблеми загострюються, що підриває процеси відновлення країни.

Подолання викликів доступності до державних послуг для людей з інвалідністю передбачає не лише фізичну модифікацію будівель, а й створення умов для доступності інформації. 22% державних вебсайтів в Україні забезпечували адекватний або високий рівень доступності для людей з інвалідністю у 2023 році. У 2021 році ці показники були лише 13%, за два роки відбулися позитивні зміни. Це не значний прогрес для повного задоволення потреб цієї групи, але це доволі позитивний початок. За концепцією соціальної справедливості Джона Роулза³⁶, уряди мають моральний обов'язок забезпечити рівні можливості для всіх громадян, включаючи тих, хто стикається з матеріальними, інформаційними чи технологічними бар'єрами. Проблеми з доступом до державних послуг для людей з інвалідністю є широко поширеною проблемою відсутності інклюзивної державної політики, а це підриває фундаментальні принципи рівності та соціальної єдності.

³⁵ Базова територіальна оцінка зареєстрованих ВПО. – Режим доступу: https://dtm.iom.int/sites/g/files/tmzbd11461/files/reports/ABA_r34_public_ENG-UKR.pdf?iframe=true.

³⁶ Rawls J. A Theory of Justice. Princeton Readings in Political Thought. – 1971. – Режим доступу: <https://doi.org/10.4324/9781315097176-4>.

Публічне управління, яке спрямоване на забезпечення доступності, зобов'язано забезпечувати доступ до інформації для всіх членів суспільства, незалежно від їхніх технологічних можливостей чи фізичних обмежень. Такий процес повинен створювати заходи для подолання технологічних бар'єрів, які можуть бути виявлені на всіх етапах відновлення. Для людей, які не мають доступу до інтернету або не володіють цифровими навичками, необхідно запропонувати альтернативні методи участі в управлінських процесах, такі як публічні слухання, анкетування у паперовому вигляді або інформаційні стенди в громадських місцях.

Концепція інклюзивності у міському плануванні вимагає створення безбар'єрних просторів, які дозволяють кожному, активно брати участь у соціальному та економічному житті міста. Завдяки інтеграції принципів інклюзивності в архітектурне планування, міське середовище стає доступним та зручним для кожного громадянина. За останні роки в Україні над цим питанням працює значна кількість спеціалістів. Створюються програми та моніторинг за доступністю будівель. Це згуртовує соціум та підвищує увагу до проблем.

Тож важливо щоб публічне управління було відкритим. Прозорі механізми прийняття рішень, не просто підвищують довіру громадян до уряду, але створюють можливості для участі різних верств населення в управлінських процесах. “Дія” в Україні або “e-Estonia” в Естонії це ті технології³⁷, які підвищують доступність до державних послуг і залученню громадян до політичних процесів. Крім того, слід враховувати, що не всі громадяни мають однаковий доступ до цифрових технологій. Тому необхідно забезпечити доступність цих платформ для всіх, передбачаючи альтернативні способи доступу для тих, хто не має відповідних технологічних засобів.

Усунення технологічних бар'єрів, це перший необхідний крок, до забезпечення рівних можливостей для громадян. Для демократичних держав важливо впроваджувати цифрові технології у сферу публічного управління та

³⁷United Nations. E-Government Development Index (EGDI) Report. – 2022.

забезпечувати доступ до інтернету для віддалених і малозабезпечених верств населення. Між економічним рівнем населення та розвитком інклюзивності в країні існує очевидна залежність. Вищі доходи та кращі економічні показники створюють більше можливостей для забезпечення доступності та впровадження інклюзивних ініціатив.

Це можливо обчислити за елементарною лінійною формулою: $I = a + b \cdot E$, де:

- **I** — рівень інклюзивності в країні, який можна вимірювати через доступ до основних соціальних послуг (освіта, охорона здоров'я, соціальне забезпечення), рівень соціальної інтеграції, участь громадян у процесах управління, а також інші показники інклюзивності, такі як доступність інфраструктури для вразливих груп населення;
- **E** — економічний рівень населення, який можна оцінювати через показники середнього доходу на душу населення, ВВП на душу населення, рівень безробіття, рівень соціальних витрат на підтримку вразливих верств населення;
- **a** — константа, яка визначає базовий рівень інклюзивності, що існує навіть за відсутності високих економічних ресурсів. Це мінімальний рівень доступу до соціальних послуг і участі в суспільному житті, який може бути забезпечений без значних економічних ресурсів;
- **b** — коефіцієнт, що показує, наскільки зміна економічного рівня населення (наприклад, зростання доходів на душу населення або ВВП на душу населення) впливає на розвиток інклюзивності. Коефіцієнт **b** відображає чутливість рівня інклюзивності до економічних змін.

За результатами цього дослідження:

- якщо $b > 0$, це означає, що з ростом економічного рівня населення рівень інклюзивності також зростає. Таким чином, підвищення економічного

добробуту сприяє більшій доступності послуг, покращенню інфраструктури та інтеграції різних соціальних груп.

- Якщо $b < 0$, то це вказує на те, що зростання економічного рівня може мати негативний вплив на рівень інклюзивності. Це малоймовірно в реальних умовах, але теоретично може відбуватися у випадках нерівномірного економічного розвитку, коли зростання доходів у деяких секторах чи регіонах може призвести до збільшення соціальних бар'єрів і соціальної нерівності.

Ця формула демонструє, яким чином економічні зміни впливають на рівень інклюзивності в країні, і може бути використана як інструмент для оцінки ефективності політик, що спрямовані на забезпечення рівного доступу до соціальних послуг та можливостей для різних соціальних груп.

Інклюзивність у публічному управлінні та міському плануванні є постійним елементом забезпечення соціальної справедливості та сталого розвитку. Для того, щоб це працювало, необхідно відповідати вимогам населення. Це стосується усунення цифрових бар'єрів, створення прозорих механізмів управління та забезпечення доступу для всіх громадян, незалежно від їхніх соціальних чи економічних умов. Завдяки інтеграції цього у державне управління та міське планування, підвищується можливість досягти соціально згуртованого та стабільного суспільства, де кожен має рівні можливості для впливу на прийняття рішень.

1.4 Регіональні відмінності у впровадженні інклюзивної політики.

Україні притаманні регіональні особливості в управлінні та залученості громадян. Кожен регіон має свої соціально-культурні, економічні та історичні особливості, саме вони впливають на можливості та ефективність забезпечення доступу до державних послуг для вразливих груп населення. Тож важливо виокремити основні особливості програм, які можуть забезпечити рівні можливості для всіх громадян, незалежно від місця проживання, особливо в умовах військових дій та післявоєнної відбудови.

Україна, як пострадянська країна, має глибоко вкорінені соціально-політичні традиції, що відрізняються між регіонами. У західних областях, які історично мають більше європейського впливу, громади активно підтримують соціальні ініціативи. Більше ніж 60% громадян підтримують інклюзивні ініціативи, які включають адаптацію інфраструктури для осіб з обмеженими можливостями, це результати Львівської області.

Донецька та Луганська області мають інші результати. Їх увага зосереджена більше на економічну ефективність, а не на соціальну сферу. Тому, питання, щодо інклюзивності у публічному управлінні у цих областях погано розвинені. Згідно з дослідженням Українського інституту майбутнього 2021, у Луганській області тільки 35% населення підтримали інклюзивні ініціативи, громадські простори адаптовані для осіб з інвалідністю лише на 20%. Іванюк звертає основну увагу на відмінностях, які висвітлюють важливість адаптованих підходів для підвищення рівня доступності та соціальної згуртованості.

Економічні ресурси це основний фактор, що впливає на можливості реалізації інклюзивних ініціатив. Розвинені економічні регіони залучають та надають значно більше ресурсів для інвестування в соціальні програми. За цією закономірністю можемо спостерігати у Києві, тут останні роки виділялось понад 300 мільйонів гривень на соціальні програми для підтримки вразливих груп населення, люди з інвалідністю та ВПО. Ця цифра лише близько 1%, від всієї суми бюджету, але значні інвестиції для створення можливостей і покращення доступності.

Для порівняння Херсонська область не може постійно та стабільно фінансувати схожі програми. Бо економіка цієї області залежна від аграрного сектору, тому можливості обмежені. Близько 50 мільйонів гривень на рік, виділяють на соціальні програми, що складає менше ніж 0,3% регіонального бюджету. За даними Державної служби статистики України (2023), у Херсонській області лише 15% громадських закладів доступні для осіб з обмеженими можливостями. Ця нерівність у фінансуванні інклюзивних практик, є досить

показовою та підкреслює економічні бар'єри для реалізації доступності до державних послуг у різних регіонах.

На цю мить важко точно оцінити рівень доступності. Відсутність правдивих даних або труднощі з їх перевіркою ускладнюють ситуацію. Багато інформації, яка зазвичай збирається через статистичні звіти, є неповною або застарілою через обмежений доступ до окремих територій, тимчасову окупацію або труднощі з проведенням досліджень у зонах бойових дій. Але наявні дані, навіть з урахуванням цих обмежень, все ж мають цінність для аналізу.

Окрім політичних та економічних факторів доступності та інклюзивності, також важливо згадати культурні бар'єри. В Україні, як і в багатьох інших пострадянських країнах, відсутнє розуміння інклюзивності як базової соціальної потреби. Розглянемо, як приклад Львівську область, там є велика підтримка розвитку інклюзивних послуг завдяки зусиллям місцевих організацій. Понад 75% громадських просторів адаптовані для осіб з обмеженими можливостями, а громадський транспорт є доступним на 90% дані Міжнародної організації з міграції за 2023 рік. Це результат підтримки громадян та громадської участі щодо підтримки соціальних програм. Ці ініціативи це культура регіону.

Громадські організації можуть значно впливати на рівень підтримки інклюзивних ініціатив навіть у тих регіонах, де місцева влада не надає належної підтримки. В Україні є таким прикладом є в Харківській області організація «Станція Харків», вона ініціювала проєкт для соціальної інтеграції внутрішньо переміщених осіб, створення доступних громадських просторів. Їхній останній звіт свідчить, що у 2020 році було адаптовано близько 30% муніципальних установ у Харкові для осіб з інвалідністю та інших вразливих груп, що значно підвищило доступність державних послуг.

Це демонструє регіональні відмінності в Україні, які сильно впливають на можливості впровадження інклюзивної політики. Регіони що є більш розвиненими з високим рівнем громадської активності та підтримкою з боку громадських

організацій, як-от Київ та Львів, досягають реальних успіхів у реалізації інклюзивних ініціатив. Однак східні та південні області, зокрема Луганська та Донецька, стикаються з обмеженнями, пов'язаними з культурними та економічними особливостями. Тому важливим кроком у подоланні цих бар'єрів є залучення міжнародного досвіду та підтримка з боку громадських організацій.

1.5 Цифровізація, як політична стратегія для забезпечення доступності.

Доступність технології, що розвиває процес цифровізації це той інструмент, який підвищить рівень доступності державних послуг. Розвиток цифрової інклюзії є важливим компонентом стратегії електронного урядування, спрямованого на покращення доступу до адміністративних послуг та надання підтримки під час кризових ситуацій, особливо під час війни. Згідно з визначенням Європейської комісії, цифрова інклюзія це “забезпечення рівного доступу до цифрових технологій, послуг та ресурсів для всіх громадян, незалежно від їхніх соціально-економічних умов, фізичних чи когнітивних можливостей” (European Commission, 2021). Це показує важливість інтеграції технологій, як засобу боротьби з соціальною нерівністю та виключенням окремих груп із суспільного життя.

В період криз, війни чи природних катастроф, електронне урядування може стати стратегічним інструментом для забезпечення доступності до послуг. Зараз в Україні розвиваються активно цифрові сервіси через портал “Дія”, що об’єднує понад 150 послуг, доступних онлайн. Ця програма надає можливості отримувати швидше та легше адміністративні послуги. Наприклад, подавати заявки на соціальну допомогу та інші види підтримки, що є особливо актуальним для внутрішньо переміщених осіб та осіб з інвалідністю. Станом на 2024 рік, за даними Міністерства цифрової трансформації України, кількість користувачів додатка “Дія” перевищила 22 мільйони осіб. Таке збільшення порівняно з попередніми роками демонструє не лише популярність, а й ефективність такого

цифрового інструменту, що є основною платформою для отримання державних послуг онлайн.

Цифрова трансформація державного сектору відкриває нові можливості для надання послуг громадянам. Проте, як зазначає експерт галузі цифрової економіки Ніколас Карр: “розрив у доступі до цифрових технологій між різними соціальними групами загострюється, створюючи нові форми нерівності”. Люди з інвалідністю, літні люди та мешканці віддалених регіонів найбільше відчують на собі нерівність.

Низька цифрова грамотність, відсутність необхідної інфраструктури та висока вартість доступу до інтернету перешкоджають повноцінному користуванню цифровими послугами. Розвиваючи електронне урядування, важливо зосередитися не лише на завданні підвищення ефективності надання послуг, а й на подоланні цифрового розриву та забезпеченні рівного доступу до цифрових можливостей для населення.

Цифровізація це вимога сучасності, але існують бар’єри, які стримують її впровадження та негативно впливають на рівень інклюзії. Головна перешкода це нерівноцінний доступ до інтернету та комп’ютерної техніки. У 2024 році Державна служба статистики України, оприлюднила дані дослідження, яке показує, що близько 15% сільського населення України все ще не мають постійного доступу до інтернету. Що продовжує створювати бар’єри для використання цифрових державних послуг. Попри прогрес у розвитку цифрової інфраструктури, особливо в центральних і західних регіонах, відсутність стабільного інтернет-з’єднання залишається проблемою у віддалених районах сходу та півдня країни. Міністерство цифрової трансформації України розробляє можливості для підвищення доступності до інтернету в сільській місцевості, реалізуючи проекти, спрямовані на розбудову мережі швидкісного інтернету. У 2023 році було реалізовано програму “Інтернет-субвенція”, яка дозволила

під'єднати понад 3000 сіл до високошвидкісного інтернету, але проблеми з доступністю залишаються у найвіддаленіших громадах.

Бар'єром є низький рівень цифрової грамотності серед старшого покоління та частини соціально вразливих груп населення. Станом на 2024 рік, за результатами опитування, проведеного Фондом “Відродження”, близько 55% українців віком від 60 років володіють базовими навичками користування цифровими сервісами. Попри зростання рівня цифрової грамотності серед старшого покоління порівняно з попередніми роками, близько 45% людей цієї вікової групи все ще не мають достатніх навичок для впевненого користування електронними платформами, такими як “Дія” та інші державні сервіси.

До того ж не всі громадяни, особливо пенсіонери, мають смартфони, які є основним інструментом для доступу до електронних сервісів. Це ще більше обмежує їхню можливість користуватися цифровими послугами, що значно ускладнює процес інтеграції цих груп населення в сучасні державні та соціальні системи.

В умовах війни, коли фізичний доступ до державних установ часто обмежений, цифровий розрив залишається значним бар'єром для доступу літніх людей до необхідних послуг. Уряд і громадські організації вживають додаткових заходів для подолання цієї нерівності. Зокрема, у 2023 році було запущено програму “Дія.Цифрова освіта” для навчання базових навичок роботи з електронними платформами, і протягом року у рамках цієї програми понад 100 000 осіб старшого віку пройшли спеціальні навчальні курси.

Тільки завдяки безперервній роботі та розвитку інфраструктури можна подолати ці бар'єри. Для цього необхідно проводити освітні кампанії, спрямовані на підвищення рівня цифрової грамотності серед населення, особливо у віддалених районах. Закономірно, що через брак ресурсів, до таких регіонів значно повільніше доходять та впроваджуються новітні технології. Вони потребують особливої уваги, та більшого фінансування для обладнання та

обслуговування, бо деякі частини громад потребують не просто покращення, а повного впровадження технологічності повністю з нуля.

Міжнародні організації, такі як USAID та ООН, сприяють покращенню доступу до інтернету та організації освітніх програм для людей старшого віку. Наприклад, у 2022 році за підтримки USAID було проведено понад 500 тренінгів із цифрової грамотності для пенсіонерів у сільській місцевості, це позитивний досвід, бо це дозволило їм освоїти базові навички роботи з онлайн-платформами. Тому різноманітні ініціативи дійсно важливі, бо це допомагає ефективно подолати цифрову нерівність населення та забезпечувати доступність до державних послуг для кожного громадянина.

Цифровізація є додатковим інструментом для забезпечення доступності та підвищення рівня інклюзії. Щоб він працював ефективно необхідно впроваджувати системний підхід. У майбутньому це дозволить впливати на різноманітні бар'єри та знайти ефективні рішення для їх подолання. Для розвитку доступності до державних послуг в Україні, необхідно підвищувати цифрову грамотність для кожного громадянина, а ще постійно оновлювати інфраструктуру. Це дозволить значній частині населення бути постійно включеним у процеси та впливати на прийняття рішень. Пандемія, яка тривала з 2020 року, є прикладом, того як важливо мати навички користування ПК та інших гаджетів, щоб не бути ізольованим від можливостей, проєктів та людей.

РОЗДІЛ II ІНКЛЮЗИВНІСТЬ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ: МЕХАНІЗМИ ТА ПРАКТИКИ РЕАЛІЗАЦІЇ

2.1 Роль громадянського суспільства у формуванні інклюзивної політики.

Громадянське суспільство має особливу роль у формуванні інклюзивної політики, бо воно здатне виявляти суспільні потреби, які залишаються поза увагою держави. У під час війни та післявоєнний період роль громадянського суспільства зростає в рази, оскільки волонтерські ініціативи, громадські організації та локальні спільноти здатні швидко реагувати на виклики, мобілізувати ресурси та надавати підтримку тим групам населення, які найбільше постраждали від конфлікту. Україна вже має досвід розвитку громадянського суспільства в умовах війни, що підтверджує важливість активної участі громадянських інституцій для створення інклюзивного суспільства та успішної післявоєнної відбудови.

Громадські організації в Україні доводять свою ефективність у виконанні завдань, що зазвичай належать до державної компетенції. Наприклад, благодійний фонд «Повернись живим» за роки війни став однією з найбільших громадських ініціатив, які забезпечували Збройні сили України (необхідним обладнанням, транспортом та засобами захисту). З початку повномасштабного вторгнення фонд: закупив понад 1000 одиниць техніки для ЗСУ, включаючи автомобілі, дрони та інше спеціалізоване обладнання; передав понад 10 000 бронежилетів та шоломів, а також забезпечує понад 100 000 комплектів індивідуальних засобів захисту; пожертвував понад 110 мільйонів гривень на закупівлю медичних засобів, включаючи витратні матеріали для військових госпіталів та аптек першої допомоги, а ще організував більше ніж 200 навчальних програм для бійців, спрямованих на підвищення кваліфікації та безпеку військових на фронті. Така діяльність не лише підтримувала армію, але й зміцнювала довіру до громадянського суспільства, що є важливим чинником соціальної згуртованості.

Наступна організація, «Схід-SOS», зосереджується на допомозі ВПО, забезпечуючи їх житлом, харчуванням і правовою допомогою. Їх діяльність показує можливості громадянського суспільства у розробці політик, орієнтованих на соціальну інтеграцію вразливих верств населення. Цей БФ за підтримки гуманітарних організацій Peace Winds та Japan Platform разом співпрацювали в рамках річного проєкту «Евакуація вразливих цивільних осіб із районів, уражених гуманітарною кризою, та підтримка потреб ВПО»³⁸.

Протягом минулого року в рамках гуманітарної частини проєкту було надано підтримку 68 шелтерам у п'яти областях України на загальну суму 45 336 483 гривні. Для облаштування шелтерів було:

- предмети для оформлення спальних, ванних, вбиралень та пральних кімнат на загальну суму 20 921 823 гривні;
- на забезпечення шелтерів у Дніпрі гарячим мобільним харчуванням витрачено 22 337 270 гривень;
- на закупівлю та розподіл гігієнічних наборів і предметів для осіб з обмеженими можливостями витрачено 2 077 390 гривень.

Ініціативи «Схід-SOS» демонструють важливість співпраці громадських організацій, міжнародних партнерів та державних структур для ефективної підтримки вразливих верств населення та сприяння соціальній інтеграції в умовах гуманітарної кризи.

Загалом волонтерські проєкти відіграють ключову роль у формуванні громадської думки про інклюзивність. Наприклад, громадська організація «Доступно.UA» займається адвокацією прав людей з інвалідністю, роблячи аудит інфраструктури міст та публікує рекомендації щодо їх адаптації. За час своєї діяльності організація опублікувала понад 150 рекомендацій з адаптації

³⁸ «Схід-SOS за підтримки гуманітарних організацій Peace Winds та Japan Platform завершив реалізацію річного проєкту». – Режим доступу: <https://east-sos.org/publications/vostok-sos-za-pidtrymky-gumanitarnyh-organizacij-peace-winds-ta-japan-platform-zavershyv-realizacziyu-richnogo-proyektu/>.

інфраструктури для людей з інвалідністю в різних містах України. Їх діяльність є джерелом важливої інформації для місцевих органів влади, які поступово впроваджують зміни. Це свідчить про здатність волонтерських ініціатив впливати на політичні процеси через надання експертної оцінки та стимулювання діалогу між державою і громадянами.

Політичне значення громадянського суспільства проявляється у створенні платформ для громадської участі в ухваленні рішень. В Україні діє декілька основних механізмів, таких як електронні петиції, громадські слухання, консультації з громадськістю, які надають можливість громадянам брати участь у формуванні політики. Платформа «Prozorro»³⁹ не лише забезпечує прозорість державних закупівель, але й дозволяє громадським організаціям моніторити та аналізувати витрати державних коштів, сприяючи більшій підзвітності уряду.

Моніторинг на платформі «Prozorro» включає кілька важливих аспектів. Це аналіз тендерних процедур для перевірки їх відповідності законодавству та стандартам прозорості, а також оцінка витрат державних коштів з метою забезпечення обґрунтованості цін на товари та послуги. Ще експерти слідкують за виконанням контрактів, що дозволяє перевіряти, чи дотримуються підрядники термінів і специфікацій. Також важливим елементом є перевірка фінансових звітів та витрат, оприлюднених під час закупівель, для виявлення можливих зловживань. Окрім того, платформа забезпечує публікацію даних про закупівлі, надаючи відкритий доступ громадським організаціям, журналістам та громадянам для здійснення контролю. Основним завданням моніторингу є виявлення корупційних ризиків і зловживань через аналіз оприлюднених даних. А це все сприяє більшій підзвітності уряду та забезпечує ефективну боротьбу з корупцією.

Залучення громадських організацій до розробки стратегій післявоєнного відновлення це надійний спосіб, для того, щоб найефективніше розв'язати проблему. У розробці Національної стратегії інтеграції ВПО брали участь такі

³⁹ SmartTender. SmartTender: Prozorro. – Режим доступу: <https://smarttender.biz>.

організації як «Реанімаційний пакет реформ» та «Крим-SOS». Їх рекомендації стосувалися адаптації ВПО до нових умов, включення до місцевих громад і доступу до освіти та медицини. Завдяки цьому вдалося врахувати реальні потреби ВПО та уникнути багатьох проблем, які могли виникнути через ігнорування їхнього досвіду.

Потреби ВПО, які були враховані під час створення Національної стратегії інтеграції, включають адаптацію до нових умов через соціальну підтримку та адаптаційні програми, забезпечення доступного житла, що є важливим для стабільного проживання ВПО в умовах обмеженого житлового фонду. Крім того, особливу увагу приділено доступу до освіти для дітей ВПО, що включає надання необхідних матеріалів та кваліфікованих викладачів. Не менш важливим є забезпечення медичних послуг, зокрема психосоціальної підтримки, для допомоги у подоланні травм і стресів. Інтеграція ВПО потребує створення умов для працевлаштування, підтримки бізнесу та надання соціальних допомог, щоб полегшити їх економічне становище. Крім того, важливими є юридичні послуги для реєстрації статусу ВПО та розв'язання питань, пов'язаних із правами на житло, майно, пенсії та інші соціальні виплати. Ці заходи сприяють повній інтеграції ВПО в соціальне, економічне та культурне життя країни.

Громадські організації та волонтерські ініціативи приділяють увагу програмам що пов'язані зі зменшенням соціальної нерівності. Проєкт «Inclusive Friends» зосереджений на створенні інклюзивного середовища в громадах, організовуючи навчання для представників місцевої влади та бізнесу щодо забезпечення доступності. У рамках цього проєкт понад півсотні громад отримали експертні рекомендації щодо адаптації інфраструктури та послуг для осіб з інвалідністю. Це не лише сприяє соціальній справедливості, але й зміцнює довіру до місцевих органів влади, які активно співпрацюють із громадянським суспільством.

У післявоєнний період роль громадянського суспільства стає ще більш значущою через необхідність забезпечення прозорості та підзвітності у

використанні ресурсів для відновлення країни. У відновленні територій важливими є організації, які займаються моніторингом відбудовчих проєктів. Організації відкрито публікують звіти щодо витрат, що дозволяє громадянам контролювати діяльність уряду та донорів. Серед таких проєктів можна виокремити "Трансперенсі Інтернешнл Україна", "Дослідження програм реабілітації та післявоєнної відбудови", "Громадянська мережа ОПОРА" та "Група моніторингу Реанімаційний пакет реформ". Ці ініціативи постійно здійснюють моніторинг витрат на відновлення, публікують звіти та забезпечують громадський контроль за виконанням відбудовчих проєктів.

На міжнародному рівні участь громадських організацій у партнерських програмах сприяє залученню додаткових ресурсів для України. Програма «Humanitarian Response» від ООН, у рамках якої українські ГО виконують функцію координаторів на місцях, завдяки ресурсам що надаються, допомагає громадянам, які постраждали від війни. Взаємодія місцевих організацій з міжнародними партнерами забезпечує не лише фінансування, але й передачу знань і технологій, що сприяє сталому розвитку.

Громадянське суспільство має ключове значення для розбудови інклюзивного суспільства і в політичному дискурсі. Воно не лише реагує на нагальні виклики, але й створює умови для активної участі громадян у прийнятті рішень. А дані свідчать, що країни, де громадянське суспільство відіграє активну роль у політиці, мають вищий рівень довіри до державних інституцій і стабільне економічне зростання. Наприклад, у Хорватії, залучення громадян до процесів прийняття рішень сприяє зниженню соціальної напруги на 20% протягом перших п'яти років після війни. Аналогічно в Руані громадські організації відіграли ключову роль у процесі примирення, організовуючи заходи з відновлення довіри між етнічними групами.

В Україні громадянське суспільство вже демонструє хороший потенціал для розбудови інклюзивного суспільства. Залучення громадян до формування

політики через інструменти, такі як публічні консультації, моніторинг урядових програм та адвокаційні кампанії, забезпечує врахування інтересів різних соціальних груп. Це не лише сприяє відновленню країни, але й формує довготривалу основу для демократичного розвитку та соціальної згуртованості.

Інклюзивність у сфері освіти та працевлаштування є ключовою частиною доступу до державних послуг в Україні, оскільки забезпечує рівні можливості для осіб з інвалідністю та інших вразливих груп населення. Інтеграція інклюзивних практик у ці сфери не лише сприяє соціальному включенню, але й створює можливості для активної участі в соціально-економічному житті. Це є важливим кроком у подоланні бар'єрів, зокрема фізичних, соціальних та економічних, які заважають реалізації прав людей з інвалідністю. Створення інклюзивного освітнього середовища та забезпечення доступу до працевлаштування сприяє подоланню стереотипів, розвитку потенціалу осіб з обмеженими можливостями, а також їх професійному зростанню і самореалізації. Урахування цих аспектів у державній політиці сприяє формуванню більш справедливого та рівноправного суспільства, де кожен громадянин має однакові права на доступ до освіти, працевлаштування та інших соціальних послуг. Це є основою для стабільного та гармонійного розвитку країни.

2.2 Інклюзивність у сфері освіти та працевлаштування, як складова частина доступу до державних послуг в Україні.

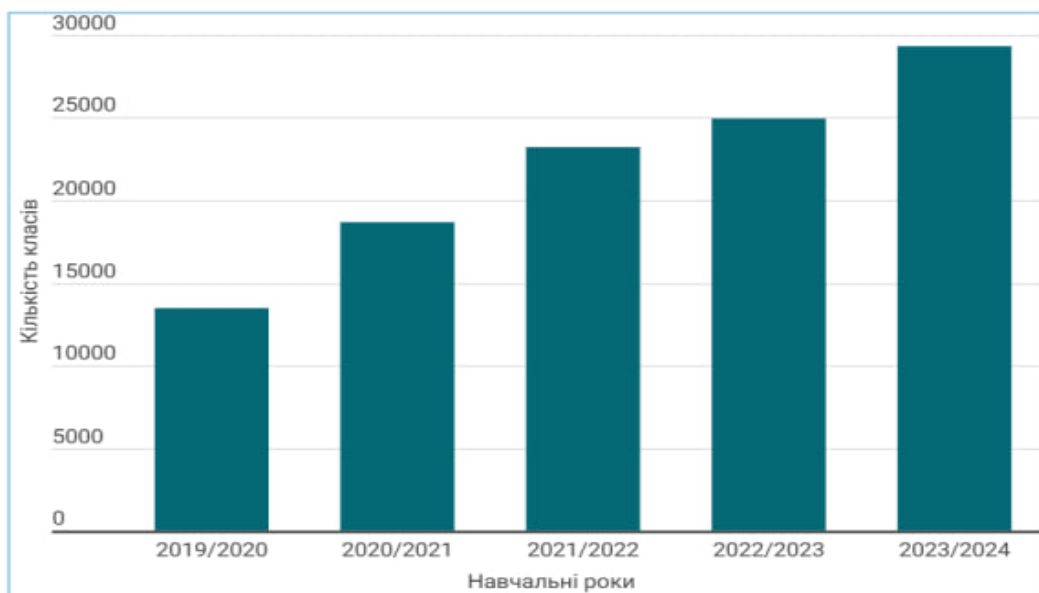
Інклюзивність у сферах освіти та працевлаштування є важливим елементом соціальної інтеграції осіб з інвалідністю, оскільки забезпечує рівний доступ до державних послуг. Цей доступ не обмежується лише усуненням фізичних бар'єрів, але також включає можливості для участі в освітньому та трудовому процесах, що дають змогу вразливим групам активно брати участь у соціально-економічному житті. В Україні останнім часом інклюзія в цих сферах зазнала значних змін,

завдяки ініціативам з боку держави, громадських організацій та змінам у законодавстві, що сприяли розвитку інклюзивної політики.

Інклюзивна освіта це той напрям, з чого починаються зміни для забезпечення рівного доступу до послуг для вразливих груп. В Україні в останні роки постійно реалізуються зміни в освітній системі, це відбувається для того, щоб створити умови для навчання дітей з інвалідністю в загальноосвітніх школах, а не тільки в спеціалізованих закладах. Це створює рівні можливості для дітей з інвалідністю, та сприяє подоланню стереотипів щодо їх здатності навчатися в умовах загальноосвітніх шкіл.

За даними Міністерства освіти та науки України, кількість інклюзивних класів в Україні збільшується. Так, у 2023 році в Україні функціонувало понад 20 000 інклюзивних класів в загальноосвітніх школах, де навчаються понад 25 000 учнів з особливими освітніми потребами (2.1).

Рис. 2.1. Динаміка зростання інклюзивних класів в школах.



*Джерело: Міністерство освіти і науки України.
Складено автором*

Такі результати стали можливими завдяки державним програмам, що передбачають не лише адаптацію навчальних планів, а й створення доступної інфраструктури, яка включає пандуси, ліфти, спеціально обладнані санвузли та доступність навчальних матеріалів.

У містах 80% шкіл мають необхідні умови для навчання дітей з інвалідністю. З селами ситуація значно гірше. За даними дослідження "Інклюзивна освіта в Україні: реалії та перспективи" (2024), проведеного Центром соціальних досліджень, лише 60% шкіл у селах мають необхідні умови для навчання дітей з інвалідністю. Недостатня кількість педагогів, які спеціалізуються на інклюзивній освіті, продовжує бути однією з основних проблем..

Ситуація з вищою освітою є ще складнішою: навчальні заклади відстають від західних партнерів у впровадженні інклюзивних практик. Більшість закладів вищої освіти⁴⁰ не відповідають базовим вимогам безбар'єрності. Вхід до університетів часто обмежений сходами, пандусів або ліфтів/платформних підйомників робить такі об'єкти недоступними. Навіть у випадках, коли в університетах встановлювали ліфти, вони не завжди були доступні через бар'єри, сходи або високі пороги. Крім того, більшість навчальних закладів не мають універсальних вбиралень або забезпечують до них доступ лише через технічний персонал, що створює додаткові труднощі для людей з інвалідністю чи тимчасовими травмами. До війни лише окремі університети робили спроби адаптувати свої приміщення для потреб студентів з інвалідністю, але це було не системно і на загальному фоні не змінювало ситуацію.

Студенти здобувають вищу освіту не лише для розширення своїх знань, а й для реалізації професійних можливостей, отримання доходу та активної участі в економічному та соціальному житті. Тому важливо створювати інклюзивні можливості на ринку праці, що є необхідним кроком до забезпечення рівних прав і

⁴⁰ Мацюк Н. (Не)доступність київських університетів: як зробити освітній простір безбар'єрним та інклюзивним. Рубрика. – 2024. – Режим доступу: <https://rubryka.com/article/ne-dostupnist-kyyivskyh-universytetiv/>.

можливостей для осіб з вразливих груп. У 2023-2024 роках в Україні значно активізувалася робота держави і громадських організацій щодо створення можливостей для осіб з інвалідністю на ринку праці. Але попри такі зміни, доступність робочих місць для осіб з інвалідністю залишається низькою.

Дані Державної служби зайнятості України демонструють, що у 2023 році було працевлаштовано понад 5 000 осіб з інвалідністю в рамках програми квотування робочих місць, яка зобов'язує підприємства з кількістю понад 100 працівників забезпечувати певну квоту робочих місць для осіб з інвалідністю. Програма включає пільги для роботодавців: знижки на соціальні внески, допомогу в адаптації робочих місць і створенні доступного середовища для працівників з інвалідністю.

Олена Гармай⁴¹, експертка з працевлаштування осіб з інвалідністю, говорить про те що в Україні залишається багато викликів у цій сфері. Стереотипи про обмеження можливостей осіб з інвалідністю на ринку праці та відсутність підтримки в роботодавців не дозволяють повною мірою реалізувати потенціал цієї категорії громадян. Тільки 25% роботодавців виконують вимоги щодо квотування робочих місць для осіб з інвалідністю. Це свідчить про недосконалість системи, але і надає можливість подальшого розвитку інклюзивних політик і стимулювання роботодавців до створення інклюзивних умов праці.

Відповідно до українського законодавства, підприємства з чисельністю понад 100 співробітників зобов'язані забезпечити працевлаштування осіб з інвалідністю в обсязі від 4% до 10% від загальної кількості працівників. Цей відсоток залежить від конкретних умов підприємства та може варіюватися залежно від розміру та специфіки організації. Якщо ж вимоги щодо квот підприємство не виконує, його можуть оштрафувати. Тому це стимулює роботодавців створювати інклюзивні

⁴¹ Ліга:Закон. Працевлаштування осіб з інвалідністю: нормативи, звітність, контроль. – 2022. – Режим доступу: <https://buh.ligazakon.net/analitpratssevlashtuvannya-normativi-zvtnst-kontrol>.

умови на робочих місцях, забезпечувати доступність робочих місць і надавати необхідну підтримку працівникам з інвалідністю.

Ці квоти забезпечують реальну можливість для осіб з інвалідністю потрапити на ринок праці та бути інтегрованими в робочий процес. Вони також допомагають зламати стереотипи пов'язані з обмеженнями можливостей осіб з інвалідністю, і створюють умови для їхнього професійного розвитку та самореалізації.

Інклюзивність у сфері освіти та працевлаштування виступає, фундаментом концепції інклюзивної доступності до державних послуг. Це включає рівний доступ до соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від їх фізичних можливостей чи стану здоров'я. Передбачає, що кожен громадянин, включаючи осіб з інвалідністю, має рівні права на доступ до освіти, можливості для професійного розвитку та реалізації, та отримання медичних і соціальних послуг. Інклюзивність забезпечує можливість людям з інвалідністю, пенсіонерам та внутрішньо переміщеним особам інтегруватися в суспільство, подолати соціальні перешкоди та реалізувати свій потенціал у різних сферах життя.

Для досягнення ефективної інклюзії в Україні важливо здійснити комплексну інтеграцію всіх аспектів державної політики, включаючи соціальні, економічні та правові елементи. Цей підхід охоплює три основні компоненти: фізичну доступність, цифрову доступність та соціальну інтеграцію, що сприяють створенню умов для рівноправної участі осіб з інвалідністю у всіх сферах суспільного життя.

Фізична доступність — це базова вимога для забезпечення рівних прав для осіб з інвалідністю. Вона передбачає наявність безбар'єрних умов у громадських місцях, навчальних закладах, на робочих місцях і в медичних установах. Йдеться про адаптацію будівель, обладнання, доступ до транспорту та інфраструктури, що дозволяє особам з обмеженими можливостями вільно пересуватися і користуватися послугами.

Цифрова доступність — це важливий аспект інклюзії в умовах розвитку цифрових технологій. Враховуючи швидкий розвиток електронних послуг, у сфері освіти, працевлаштування та соціальних послуг, вразлива категорія населення повинна мати можливість користуватися вебсайтами, додатками та іншими цифровими платформами без фізичних чи технічних бар'єрів. Це передбачає спеціалізовані технології, такі як програми для людей з порушеннями зору чи слуху, або адаптовані інтерфейси, що полегшують доступ до онлайн-сервісів.

Соціальна інтеграція — це найширший аспект інклюзії, що включає забезпечення соціальних умов для рівноправної участі осіб з інвалідністю в усіх сферах життя, від освіти до працевлаштування та культурного життя. Для цього необхідно проводити соціальні кампанії, спрямовані на зміну ставлення до людей з інвалідністю в суспільстві, а також надавати підтримку для адаптації осіб з інвалідністю в соціальному середовищі через навчальні, медичні та соціальні програми.

Інтеграція всіх цих аспектів в єдину стратегію на рівні державної політики дозволяє створити достатні умови для інклюзії, що є необхідним для реалізації прав осіб з інвалідністю та інших вразливих груп на рівні з іншими громадянами. Кожен з цих елементів має критичне значення для досягнення реальної рівності та доступності до державних послуг. Інклюзивність у сфері освіти та працевлаштування допомагає найчастіше людям з інвалідністю, але не варто забувати про інші вразливі групи населення, реалізувати свій потенціал, розвиватися професійно та соціально адаптуватися, що, своєю чергою, сприяє загальному розвитку суспільства.

Тож, інклюзивність у державній політиці, яка охоплює фізичну та цифрову доступність, а також соціальну інтеграцію, становить основу для забезпечення рівних прав і можливостей для вразливих груп. Це є важливим елементом у формуванні справедливого і рівноправного суспільства. Покращення фізичної

доступності (наприклад, шляхом встановлення пандусів і ліфтів) сприяє підвищенню рівня інклюзивності. Проте значно більший ефект досягається при одночасному вдосконаленні цифрової доступності (адаптовані вебсайти, спеціалізовані програми) та соціальної інтеграції (зміна ставлення до людей з інвалідністю, їх активна участь у суспільному житті). Така комплексна стратегія забезпечує швидке та стійке зростання рівня інклюзивності.

2.3 Доступність державних послуг як індикатор політичної ефективності: приклад міста Лубни Полтавської області.

Місто Лубни, розташоване в Полтавській області, є типовим представником середніх міст України. За офіційними даними, чисельність населення Лубен становить близько 45 тисяч осіб. Це типовий представник середніх міст України. Як і в інших містах, тут мешкають вразливі групи населення, серед яких близько 6% осіб з інвалідністю, понад 25% літніх людей, а також десь 10% внутрішньо переміщених осіб, які прибули до міста після 2022 року.

Місто є важливим транзитним вузлом, що додає значення його інфраструктурі для забезпечення мобільності населення. Оцінити реальний стан доступності до державних послуг і установ у місті Лубни досить складно. Це пов'язано з відсутністю систематичного моніторингу та аналізу інфраструктури. Часто проблеми, пов'язані з доступністю, залишаються непоміченими або ігноруються, що ускладнює їхню оцінку. Наприклад, багато зупинок громадського транспорту не мають належного обладнання, що ускладнює доступ для пасажирів, особливо для людей з інвалідністю. Крім того, доступ до державних установ часто ускладнений через відсутність пандусів або ліфтів, що створює додаткові перешкоди для маломобільних груп населення. Для оцінки рівня доступності міста потрібен комплексний підхід до збору даних, щоб виявити фактичний рівень доступу до архітектури та послуг.

Архітектурною особливістю міста є велика кількість адміністративних будівель, що зводилися раніше. Практично вся архітектура була спроектована без урахування вимог доступності. Будівлі мають вузькі двері, високі сходи без пандусів або з пандусами, які не відповідають потребам, не обладнані ліфтами та адаптованими санітарними кімнатами. Значна кількість офісів та кабінетів розташовані у багатоповерхових будівлях, без підйомників що ускладнює створення безбар'єрного доступу. Через незручну побудову та високі витрати на їх реконструкцію, реалізація програм що стосується розвитку доступності є складним завданням.

Для забезпечення рівного доступу до державних послуг необхідно оцінити стан доступності адміністративних будівель, які є основними місцями їх надання. Створення безбар'єрного середовища в таких установах є важливим чинником для інтеграції всіх громадян, включаючи людей з інвалідністю, пенсіонерів та інші вразливі групи населення. Однак, в Україні досі існують значні проблеми з фізичним доступом до багатьох адміністративних будівель, що потребує комплексного підходу до розв'язання цього питання.

У рамках пілотного проєкту було проведено попереднє дослідження стану доступності адміністративних будівель міста Лубни. Метою цього дослідження є оцінка доступності 30 основних адміністративних установ, що функціонують у місті, за шістьма критеріями: фізична доступність, інформаційна доступність, цифрова доступність, доступність входу, наявність адаптованих санітарних кімнат і транспортна доступність. Оцінка проводилась за шкалою від 1 до 5, де 1 позначає відсутність доступності, а 5 — повну відповідність вимогам інклюзивності. Це дослідження є попереднім етапом збору даних, і надалі планується його розширення для більш детальної оцінки доступності адміністративних установ міста Лубни. В результаті попереднього збору інформації були отримані такі результати.

Установи, як ЦНАП і Центр зайнятості, демонструють вищий рівень доступності. Бо вони обладнані пандусами із правильним нахилом він має бути в межах 1:12 або 1:15, що означає: 1:12: на кожен сантиметр підйому пандус має бути не більше ніж 12 сантиметрів по горизонталі. Це означає, що на кожні 12 сантиметрів висоти пандус має бути 1 метр довжиною. 1:15: більш пологий нахил, на кожні 15 сантиметрів висоти пандус має бути 1 метр довжиною. Також мають широкі дверні прорізи, автоматичні двері та адаптовані санітарні кімнати. Інші установи: Лубенський архів або Санітарно-епідеміологічна служба, демонструють відсутність базові елементи безбар'єрності, ці приміщення розташовані на верхніх поверхах без ліфтів. Через архітектурні обмеження ці будівлі є повністю непридатними для надання послуг для частини громадян, які є маломобільними.

Інформаційна доступність це важлива частина в розвитку інклюзивності та забезпечення рівних прав для кожного громадянина. У цьому дослідженні рівень інформаційної доступності установ, що входять до списку, є майже відсутнім. Аналіз інформаційних сервісів та ресурсів цих установ, показав, що вони в більшості випадків не відповідають сучасним вимогам доступності, особливо для осіб з порушеннями зору та слуху.

Відразу увагу привертає відсутність тактильних вказівників, які б дозволяли особам з порушеннями зору орієнтуватися в просторі. Ці елементи, як тактильні схеми, лінії орієнтації або шрифт Брайля, відсутні в більшості адміністративних будівель, що ускладнює доступ до інформації для осіб з вадами зору. Це в більшості випадків унеможлиблює користування послугами та знижує рівень комфортності для громадян.

Також відсутні адаптовані інформаційні стенди та доступні інструкції, які б пояснювали процедури або надавали важливу інформацію зрозумілим способом для осіб з когнітивними порушеннями або з обмеженнями слуху. Частина установ, зокрема Лубенська районна державна адміністрація, не мають елементів, які могли б забезпечити необхідну інформативність для осіб із порушеннями зору або

слуху. Установи, які мають обмежені можливості адаптації своїх інтерфейсів та інформаційних ресурсів, значно обмежують доступність своїх послуг для людей з інвалідністю, а ще створюють додаткові бар'єри для осіб з когнітивними порушеннями, які потребують спрощеного та доступного викладу інформації.

Адаптовані стенди, вказівники на шрифтах Брайля, а також доступні електронні ресурси, значно підвищують рівень доступності адміністративних установ та роблять послуги доступними для більшої кількості громадян. Відсутність цих елементів свідчить про низький рівень уваги до потреб осіб з інвалідністю і потребує негайного реагування з боку органів влади та адміністраторів установ.

Стан цифрової доступності, є найнижчим критерієм у більшості адміністративних установ Лубен. Оцінка цього критерію серед інших показників становить лише 2.8 бала, що вказує на значні недоліки у впровадженні цифрових сервісів. Ці сервіси не відповідають сучасним вимогам доступності для людей з інвалідністю. Лубенський архів та санітарно-епідеміологічна служба, не надають електронних сервісів, що ускладнює доступ до інформації та послуг для осіб, які з різних причин не можуть особисто відвідувати ці установи. Саме відсутність послуг онлайн-реєстрації, подачі документів онлайн або отримання консультацій в електронному форматі є передумовою для ігнорування послуг цих установ. Хоч це є не наскільки відвідувані установи, вони все ж таки потребують оновлення та забезпечення доступності. Є категорія людей, яким складно пересуватись та виходити з дому, це відбувається через фізичні обмеження або обставини, пов'язані з відсутністю інфраструктури в місцях їхнього проживання.

Відсутність електронних послуг не просто обмежує доступ, а провокує розвиток соціальної ізоляції осіб з інвалідністю чи літніх людей, для яких особисті візити до установ є великим навантаженням. А виїзд спеціалістів додому, не передбачається у послугах.

Лубенський Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) має високий рівень адаптації. У своїй роботі ЦНАП активно використовує платформу «Дія», що дозволяє громадянам зручно та швидко отримувати адміністративні послуги онлайн. Саме впровадження онлайн-послуг значно полегшує процес взаємодії з державними органами та знижує соціальну ізоляцію уразливих груп населення. Існує велика кількість проблем у цифровій доступності установ міста. Приклад ЦНАПу є показує важливість та ефективність інвестицій у цифрові сервіси для забезпечення рівного доступу до адміністративних послуг для всіх громадян.

Щодо фізичної доступності, Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) та Центр зайнятості є єдиними установами, які повністю відповідають сучасним критеріям доступності. Вони обладнані автоматичними дверима та пандусами, що відповідають стандартам. Понад, 30% будівель мають пороги, висота яких перевищує допустимі норми, а вузькі дверні отвори, що створюють додаткові труднощі для доступу.

Транспортна доступність є найбільш розвиненим аспектом із середнім показником 3.8 бала. Більшість установ розташовані поблизу зручних транспортних вузлів, що значно покращує їхню доступність для громадян. Наприклад, ЦНАП і Центр зайнятості мають добре сполучення з громадським транспортом і обладнані паркувальними зонами для осіб з інвалідністю. Натомість такі установи, як Лубенський архів, розташовані в місцях зі слабким транспортним сполученням, що ускладнює доступ до їхніх послуг.

Реалізація проєктів із покращення доступності у Лубнах відбувається за підтримки міських партнерів та міжнародних організацій. Лубни співпрацюють із Програмою розвитку ООН (ПРООН), яка надає технічну допомогу у впровадженні інклюзивних практик. У рамках цієї співпраці місто отримало фінансування для модернізації ключових адміністративних будівель, включаючи ЦНАП.

Європейський Союз підтримує проєкти з розвитку цифрової доступності через програму «Інклюзивні громади». Лубни також отримують підтримку від

Національної асамблеї людей з інвалідністю України, яка допомагає проводити аудит доступності та надає рекомендації щодо адаптації інфраструктури. Участь у цих програмах дозволяє поступово інтегрувати міжнародні стандарти доступності та підвищувати якість надання державних послуг.

Адміністративні установи міста Лубни мають середній рівень доступності з помітними позитивними прикладами, такими як ЦНАП і Центр зайнятості. Але значна частина установ, потребують уваги та суттєвого покращення. Більшість будівель, зведених у радянський період, не пристосовані до сучасних вимог інклюзивності, що ускладнює їх адаптацію через архітектурні та фінансові обмеження. Підтримка міських партнерів та міжнародних організацій відіграє важливу роль у впровадженні сучасних стандартів інклюзивності. Проблеми в галузі інформаційної та цифрової доступності вказують на необхідність подальшої модернізації інфраструктури та сервісів для створення рівних умов доступу до послуг для всіх громадян.

2.4 Зв'язок між доступністю державних послуг, інфраструктури та інклюзивними практиками в контексті відновлення після конфлікту.

В умовах післявоєнного відновлення, особливо в країнах, що переживають етапи відбудови після воєнних конфліктів, забезпечення інклюзивності є ключовим завданням у формуванні справедливого та доступного суспільства. Період відновлення має на меті не просто фізичну відбудову зруйнованої інфраструктури, але й відновлення соціальних зв'язків, інтеграцію маргіналізованих груп та створення умов для рівних можливостей для всіх громадян.

Головними завданнями відновлення після конфлікту є забезпечення доступу до ключових державних послуг та створення адаптованих і безпечних умов для всіх. Крім того, важливим є розвиток інклюзивної інфраструктури, що відповідає

потребам різних соціальних груп. Для цього важливо використовувати інклюзивні практики у кожному етапі відновлення — від проєктування фізичних об'єктів, формування політик і забезпечення доступу до сучасних інформаційних технологій.

У такий процес варто включити не тільки традиційні інструменти оцінки доступності, але й врахувати новітні цифрові технології, що надають нові можливості для створення безбар'єрного середовища. Забезпечення інклюзивності в процесі післявоєнного відновлення є складним завданням, що включає низку заходів, які повинні реалізовуватись як на державному рівні, так і на рівні окремих громад.

Це передбачає покращення фізичної доступності, що включає реконструкцію та адаптацію інфраструктури, а також створення можливостей для доступу до послуг через цифрові платформи. Важливо розуміти, що доступність не обмежується лише технічними параметрами, але має також соціальне та культурне значення, оскільки вона впливає на соціальну інтеграцію осіб з обмеженими можливостями, покращує їх доступ до освіти, медичних послуг, ринку праці та інших соціальних благ. Крім того, забезпечення доступності на всіх рівнях — від фізичної інфраструктури до цифрових послуг — є важливим елементом для створення стабільного та справедливого суспільства в післяконфліктних умовах. Після війни з'являються складнощі у відновленні соціальних зв'язків та інфраструктури, тому саме інклюзивні практики стають основним інструментом для підтримки найбільш вразливих категорій громадян і створення єдиного середовища для всіх.

В умовах глобалізації та швидкого розвитку технологій важливо, щоб державні послуги були доступні не тільки через традиційні канали (як, наприклад, відвідування державних установ), але й через новітні цифрові платформи. Доступ до державних послуг через інтернет та мобільні додатки є критичним для забезпечення рівних можливостей для осіб з інвалідністю та інших вразливих

категорій. Інтернет-платформи повинні бути адаптовані до потреб людей із вадами зору чи слуху, а також враховувати осіб з обмеженими можливостями в мобільності. Важливо, щоб державні вебсайти та цифрові платформи мали можливість адаптувати контент для різних потреб користувачів: від зміни шрифтів і кольорів фону до надання субтитрів та альтернативних текстів для зображень.

Для оцінки та забезпечення доступності на всіх рівнях (фізичному, інформаційному та цифровому) можна використовувати математичні моделі та індикатори, які дозволяють вимірювати прогрес та визначати цільові показники вдосконалення доступності.

Фізична доступність — це показник, який оцінює, наскільки інфраструктура та державні установи забезпечують рівні можливості для людей з інвалідністю, літніх осіб, людей з тимчасовими обмеженнями руху. Це стосується всіх елементів навколишнього середовища, які можуть вплинути на доступність: будівель, транспорту, публічних місць, а також всіх елементів, що забезпечують вільний доступ до послуг і установ.

Оцінка фізичної доступності здійснюється через кількісні та якісні показники, що дають можливість зрозуміти, в якій мірі інфраструктура відповідає вимогам інклюзивності. Наприклад, враховується наявність пандусів, ліфтів, спеціальних дверей, санітарних кімнат для осіб з обмеженими можливостями, а також загальні умови для безперешкодного пересування та доступу до державних установ.

Для оцінки цього показника можна використовувати таку формулу:

$$A_{\text{фізична}} = \frac{N(\text{доступних елементів})}{N(\text{загальних елементів})}$$

де:

A фізична - це рівень фізичної доступності інфраструктури (величина, що показує, який відсоток елементів інфраструктури є доступними для осіб з інвалідністю);

N доступних елементів - кількість елементів інфраструктури, що забезпечують фізичний доступ для осіб з інвалідністю (наприклад, пандуси, ліфти, спеціальні туалети, достатня ширина дверей тощо);

N загальних елементів - загальна кількість елементів інфраструктури в державних установах (включаючи всі елементи без врахування доступності для осіб з інвалідністю).

Ця формула дозволяє оцінити, наскільки інфраструктура публічних установ адаптована для забезпечення фізичного доступу для всіх категорій громадян, зокрема для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Чим вище значення *A фізична*, тим більше елементів інфраструктури доступні для людей з інвалідністю, що є високим показником інклюзивної доступності установи.

$$A \text{ фізична} = \frac{15}{20} \times 100 = 75\%$$

Кількість N загальних елементів інфраструктури по місту :

1. Двері (загальна кількість: 5)
2. Сходи (загальна кількість: 2)
3. Пандуси (загальна кількість: 2)
4. Ліфти (загальна кількість: 1)
5. Спеціальні туалети (загальна кількість: 2)
6. Паркування для інвалідних візків (загальна кількість: 2)
7. Рампи для візків (загальна кількість: 1)
8. Достатня ширина дверей для інвалідних візків (загальна кількість: 1)
9. Підйомні платформи (загальна кількість: 1)
10. Перехідники для інвалідних візків на сходах (загальна кількість: 1)

Кількість N доступних елементів доступних для осіб з інвалідністю - 15 елементів:

1. Пандуси: 2 пандуси є доступними для осіб на інвалідних візках.

2. Ліфти: 1 ліфт доступний для людей з обмеженими можливостями.
3. Спеціальні туалети: 2 спеціальних туалети для осіб з інвалідністю.
4. Паркування для інвалідних візків: 2 паркування спеціально для людей з інвалідністю.
5. Двері для інвалідних візків: 1 двері достатньої ширини для проїзду на інвалідному візку.
6. Рампа для візків : 1 додатковий елемент для зручності пересування.
7. Підйомні платформи: 1 для людей з інвалідністю.
8. Перехідники для крісел колісних на сходах: 1 перехідник для безперешкодного руху по сходах.

Для розвитку доступності важливо також мати достатній рівень **цифрових можливостей**. Тому можна використати спеціальну формулу, яка дає можливість вирахувати доступність вебресурсу для осіб з різними типами інвалідності, зокрема для людей з порушеннями зору, слуху та обмеженою мобільністю. Важливо не просто виміряти наявність окремих функцій доступності, а й довести їх ефективність у забезпеченні рівного доступу для кожного жителя громади.

Формула для обчислення рівня цифрової доступності виглядає наступним чином:

$$A_{\text{цифрова}} = \frac{N(\text{адаптованих функцій})}{N(\text{загальних функцій})} \times 100$$

A цифрова - рівень цифрової доступності платформи в відсотках;

N адаптованих функцій - кількість функцій, які адаптовані для вразливих груп, таких як підтримка екранних читалок, можливість зміни шрифтів і кольорів, субтитри, альтернативні тексти для зображень, інтеграція голосових помічників;

N загальних функцій - загальна кількість доступних функцій на платформі, включаючи всі елементи, незалежно від того, чи вони адаптовані для вразливих груп.

Використаємо цю функцію для обчислення цифрової доступності використовуючи дані з таблиці щодо міста Лубни.

$$A_{\text{цифрова}} = \frac{9}{12} \times 100 = 0,75 \times 100 = 75\%$$

Тож маємо такий результат:

Рівень цифрової доступності у місті становить 75%. Це означає, що 75% функцій які доступні на вебплатформах є адаптованими для осіб з інвалідністю, що свідчить про досить високий рівень доступності. До цього відсотку належать ті послуги та можливості, які запропоновані саме для використання. Однак 25% функцій, які не враховують потреби вразливих груп, створюють бар'єри для користувачів з інвалідністю чи інших вразливих груп. Функції, які пройшли процес адаптації та працюють:

- адаптація для екранних читалок;
- зміна шрифтів і налаштування контрасту;
- субтитри на відео;
- альтернативні тексти для зображень;
- налаштування для людей з обмеженою мобільністю;
- використання голосових помічників;
- мобільні адаптивні функції;
- урахування навігації через клавіатуру;
- відсутність перешкод при доступі до важливих функцій.

Точкове дослідження установ та послуг в місті Лубни, продемонструвало, що цифрова та фізична доступність на середньому рівні. Попри недостатнє фінансування та ігнорування проблем, основні послуги все-таки можуть отримати вразливі категорії людей.

За формулою, рівень фізичної доступності інфраструктури в Лубнах становить 75%. Це означає, що більшість фізичних елементів інфраструктури (пандуси,

ліфти, спеціальні туалети, спеціальні двері) адаптовані для людей з обмеженими можливостями. Так, ще є частина елементів, які потрібно оновити, бо вони не враховують особливі потреби, наприклад, відсутність пандусів на сходах або вузькі двері. Але поступово це проходить оновлення та прогрес в адаптації міської інфраструктури до вимог доступності. Над цим працюють, і навіть є приклади, коли зміни відбуваються, після звернень громадян до організацій. Але це не так активно регулюється місцевою владою, усі зміни відбуваються завдяки місцевим активістам.

Виникає питання: *“Чому, попри низький рівень розвитку інфраструктури, рівень доступності досить високий?”*

- поступово налагоджується співпраця щодо розвитку інклюзивних програм. Місто Лубни, попри можливі труднощі в розвитку інфраструктури, продовжує робити кроки в напрямку впровадження інклюзивних практик. Урахування потреб вразливих груп, зокрема людей з інвалідністю, під час будівництва нових об'єктів і реконструкції старих сприяє покращенню фізичної доступності. Поступовий підхід до вдосконалення інфраструктури, що включає будівництво пандусів, ліфтів та спеціальних вбиралень, робить її більш доступною для всіх мешканців;

- зростає попит на цифрові послуги. За останні роки значно зросла увага до цифрової доступності, у зв'язку з розширенням використання цифрових платформ для надання державних послуг. Міські вебсайти та онлайн-платформи інших установ намагаються впроваджувати стандарти доступності, такі як WCAG⁴², що гарантує доступність для осіб з порушеннями зору, слуху та мобільності. Поступове впровадження адаптованих функцій свідчить про те, що влада усвідомлює важливість інклюзії в цифровому просторі та намагається створювати можливості для розвитку;

⁴² UNDP. Міжнародні настанови з вебдоступності WCAG 2.1 відтепер доступні українською. Програма розвитку ООН в Україні. – 2024, листопад 30. – Режим доступу: <https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/mizhnarodni-nastanovy-iz-vebdostupnosti-wcag-21-vidteper-dostupni-ukrayinskoyu>.

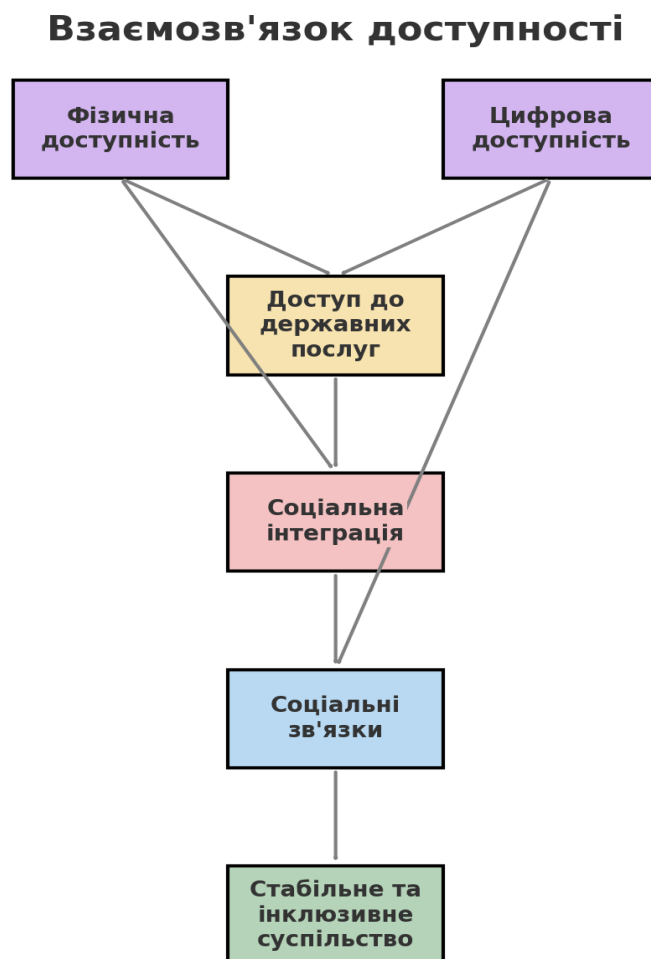
- міжнародні стандарти та інструменти для вдосконалення доступності. Використання міжнародних стандартів, таких як WCAG, і інструментів для оцінки доступності, WAVE і Axe, дає можливість місту Лубни відстежувати прогрес щодо забезпечення доступності та ефективно виявляти бар'єри. Ці стандарти їх моніторинг допомагають органам місцевої влади здійснювати періодичні аудити доступності. Що також сприяє поступовому вдосконаленню інфраструктури та цифрових платформ;

- інклюзивність це зобов'язання. Бо значна кількість державних установ та організацій міста, мають обмежені ресурси для масштабних змін, але це не значить інклюзивність, неможлива, попри це вона починає ставати частиною стратегічних ініціатив на місцевому рівні. Завдяки громадським дискусіям є фокус на проблемах, що допомагає створювати сприятливе середовище для людей з інвалідністю та інших вразливих груп і забезпечує їм рівні можливості для участі в громадському та економічному житті.

Взаємозв'язок між доступністю державних послуг, інфраструктури та інклюзивними практиками в умовах післявоєнного відновлення є важливим елементом для забезпечення соціальної інтеграції вразливих груп (Рис.2.2). Дослідження, яке було здійснене в місті Лубни, показує, що фізична та цифрова доступність значно сприяють підвищенню рівня інклюзії, забезпечуючи рівний доступ до основних інфраструктурних об'єктів і державних послуг.

Розвиток інфраструктури в місті формує безпечне та комфортне середовище для всіх його мешканців. Рівень цифрової доступності зростає завдяки адаптованим онлайн-платформам, які забезпечують зручний доступ до важливих державних послуг через інтернет. Це особливо актуально в умовах післявоєнного відновлення. Фізична доступність і цифрові технології не існують окремо, а взаємодіють і доповнюють одна одну, що сприяє інклюзивності на всіх рівнях. Комплексний підхід до забезпечення доступності, який поєднує традиційні та сучасні інструменти, допомагає інтегрувати вразливі групи в суспільство, сприяє розвитку соціальної згуртованості та створенню справедливого середовища.

Рис. 2.2. Взаємозалежність фізичної та цифрової доступності з формуванням інклюзивного суспільства.



Складено автором

Таким чином, взаємодія між інклюзивними практиками та доступністю є критично важливою для забезпечення рівних прав і можливостей осіб з інвалідністю, літніх осіб, внутрішньо переміщених осіб та інших соціально вразливих категорій населення. Це є основою для формування справедливого та інтеграційного середовища, яке підтримує активну участь цих категорій у суспільному житті.

2.5 Роль громадянського суспільства у формуванні інклюзивної політики та вплив громадських організацій на доступність державних установ і послуг.

Доступ до державних установ і послуг це фундамент для забезпечення рівних прав і можливостей для кожного громадянина, особливо для людей з інвалідністю, ветеранів, літніх осіб та інших вразливих груп. Фізична доступність інфраструктури державних установ і можливість отримання публічних послуг є необхідними умовами для соціальної інклюзії. Важливу роль у цьому процесі відіграє громадянське суспільство, яке через свої організації та ініціативи сприяє забезпеченню доступу, контролюючи дотримання прав людини та впливаючи на формування політики, що гарантує рівний доступ до державних послуг.

Громадські організації це каталізatori змін у забезпеченні доступності державних установ. ГО відіграють ключову роль у забезпеченні доступності фізичної інфраструктури державних установ. Вони не лише виявляють наявні проблеми, але й активно впливають на державні ініціативи та надання послуг. Завдяки їхній діяльності стало можливим просування політик, які сприяють адаптації публічних будівель і забезпеченню рівного доступу до послуг для всіх категорій громадян, зокрема для осіб з обмеженими можливостями.

«Доступно.UA»⁴³ — ініціатива, яка активно працює над покращенням доступності державних установ для осіб з інвалідністю в Україні. Мета проєкту полягає в тому, щоб створити карту доступних громадських місць, включаючи державні установи, медичні заклади, школи, а також визначити елементи інфраструктури, що потребують адаптації (пандуси, ліфти, спеціальні туалети, широкі двері). Одним із головних завдань цієї ініціативи є лобіювання змін на місцях, щоб державні установи стали доступнішими для осіб з інвалідністю. Через такі громадські ініціативи місцеві органи влади починають враховувати потреби осіб з обмеженими можливостями, що дозволяє покращити фізичну доступність установ для всіх верств населення.

⁴³ Доступно.ua. Офіційний сайт. – Режим доступу: <https://dostupno.ua>.

Ще однією організацією, що сприяє доступу до державних послуг для вразливих груп, є «Схід-SOS»⁴⁴, вона спеціалізується на роботі з внутрішньо переміщеними особами. Оскільки ВПО зараз мають часто труднощі в отриманні державних послуг, таких як реєстрація, соціальні виплати та медичне обслуговування, організація активно надає правову допомогу та сприяє доступу до необхідних послуг. Організація не лише пропонує конкретну підтримку людям, але й лобіює зміни в законодавстві, які забезпечують більш інклюзивний доступ до державних установ для ВПО.

Існує достатньо організацій, що працюють над забезпеченням доступності та інклюзивності для державних послуг, вони включають такі важливі ініціативи та структури: «Перше ліцензоване підприємство соціальної адаптації» (Україна), що займається аудитом інфраструктури та адаптацією публічних місць для осіб з інвалідністю; «Silver Infocomm Initiative» та «Age UK» (Сінгапур, Велика Британія), що сприяють цифровій грамотності серед літніх громадян; «Habitat for Humanity» та «Community Legal Services» (США), що забезпечують доступ до житла та правових послуг для малозабезпечених громадян; «World Bank - Digital Development», «Open Society Foundations», «The World Health Organization (WHO) - Disability and Rehabilitation» та «Digital Impact Alliance (DIAL)», що займаються підтримкою цифрових послуг у країнах з низьким рівнем цифрової доступності та інклюзії; «Minority Rights Group International» та «European Network Against Racism (ENAR)», що працюють над забезпеченням рівного доступу до державних послуг для національних меншин; технологічні компанії, такі як «Microsoft Accessibility» та «Google Accessibility», що створюють спеціалізовані інструменти для доступу осіб з обмеженими можливостями до державних послуг; а також платформа «Prozorro» (Україна), що забезпечує прозорість державних закупівель і сприяє участі громадян у моніторингу використання державних коштів.

Ці організації та програми це приклад, того як працює громадянське суспільство. Який внесок воно робить у розвиток доступності до державних

⁴⁴ East-SOS. Підтримка постраждалих від війни. – n.d. – Режим доступу: <https://east-sos.org>.

установ та послуг. В Україні таких ініціатив значно більше, вони різні за змістом і масштабом, але їх об'єднує ціль: доступність для кожного та інноваційність, що полегшує отримання та надання різних послуг.

Волонтерські ініціативи, які спрямовані на покращення доступу до державних послуг, мають неабиякий вплив, оскільки вони дозволяють не тільки реагувати на негайні потреби вразливих груп населення, але й організовувати підтримку для громадян, які не можуть самостійно отримати доступ до послуг через фізичні чи бюрократичні бар'єри.

«Волонтери для людей з інвалідністю» — одна з таких ініціатив, що працює у різних організаціях, для полегшення доступу осіб з обмеженими можливостями до державних установ. Це додатковий тимчасовий ресурс для організацій. Волонтери не тільки допомагають людям з інвалідністю у фізичному пересуванні, але й супроводжують їх у державні установи, де ті постають перед бюрократичними труднощами. Волонтери допомагають у реєстрації, отриманні соціальних допомог, у розв'язанні інших проблем, що виникають при оформленні документів. Окрім того, вони надають важливу консультаційну підтримку, допомагаючи людям зрозуміти, як правильно взаємодіяти з державними установами.

Ініціатива «Волонтери для людей з інвалідністю» залучає близько 200 волонтерів, які надають допомогу понад 1000 особам з обмеженими можливостями щорічно. Волонтери допомагають у реєстрації документів, отриманні соціальних допомог та вирішенні бюрократичних труднощів, зокрема у взаємодії з державними установами. В середньому кожен волонтер витрачає 2-3 години на супровід одного клієнта, а 10% з них займаються складнішими випадками, витрачаючи до 5 годин. Успішно отримати послуги чи пройти реєстрацію вдається 85% осіб з інвалідністю, що звертаються за допомогою. Програма діє у 20 містах і селищах, а 95% клієнтів виражають високу задоволеність підтримкою волонтерів.

Громадянське суспільство відіграє важливу роль у формуванні державної політики, спрямованої на забезпечення доступу до послуг для осіб з інвалідністю та інших вразливих груп. Громадські організації мають можливість не лише лобіювати зміни в законодавстві, але й активно долучатися до розробки програм, які сприяють інтеграції осіб з обмеженими можливостями в суспільство через забезпечення доступності державних установ і послуг.

Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю»⁴⁵ став результатом спільних зусиль громадських організацій, зокрема Національної асамблеї осіб з інвалідністю України. Цей закон передбачає ряд заходів для забезпечення фізичної доступності державних установ, включаючи обов'язкову адаптацію інфраструктури для осіб з інвалідністю. Це покладає на органи місцевої влади обов'язок вжити конкретних заходів для забезпечення рівного доступу до державних послуг, що є важливим кроком у напрямку створення інклюзивного суспільства.

Громадські організації відіграють важливу роль у контролі за ефективністю державної політики, спрямованої на забезпечення доступності державних установ. ГО не просто шукають та вказують на наявні проблеми, але постійно беруть участь у їх вирішенні через свою громадську діяльність, публікацію звітів та співпрацю з органами влади. «Національний моніторинг доступності»⁴⁶, реалізований Всеукраїнською асоціацією осіб з інвалідністю (ВАОІ), демонструє, як громадські організації можуть проводити незалежний моніторинг ефективності урядових ініціатив у сфері доступності. Це дослідження виявило, що багато державних установ в Україні все ще не відповідають основним стандартам доступності, таким як наявність відповідних пандусів, ліфтів та спеціальних вбиралень. Завдяки отриманим результатам моніторингу вдалося спонукати

⁴⁵ Верховна Рада України. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю». Законодавство України. – 1991, грудень 6. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12>.

⁴⁶ YouTube. Який рівень вебдоступності сайтів державних органів влади: Презентація результатів моніторингу [Відео]. – 2023, жовтень 15. – Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=vTEzaMml8Kk>.

місцеві органи влади вжити заходів для поліпшення ситуації, що є важливим кроком до забезпечення рівного доступу до державних послуг.

За результатами моніторингу було виявлено, що лише 42% публічних установ мають відповідні пандуси, а ліфти є лише у 30% будівель. Спеціальні туалети доступні лише у 25% установ, що суттєво обмежує можливості людей з інвалідністю користуватися державними послугами на рівних умовах з іншими громадянами. Ці дані стали основою для подальших звернень до місцевих органів влади, що сприяло вжиттю ряду заходів для покращення доступності. Наприклад, у 2023 році в деяких містах було завершено реконструкцію кількох державних установ, що включала встановлення додаткових пандусів, ліфтів та туалетів для осіб з інвалідністю. Місцеві органи влади зобов'язалися завершити роботи з адаптації інфраструктури до 2025 року в рамках програми "Доступність для всіх".

Громадянське суспільство підтримує реалізацію та вдосконалення державних програм, які спрямовані на забезпечення доступу до державних послуг для осіб з інвалідністю. Державні ініціативи, як програма «Доступні ліки», є значним досягненням для покращення забезпечення медичних послуг для вразливих категорій населення. Україні існують й інші важливі програми, які сприяють інклюзивності та доступності, зокрема: програма «Доступне житло», що дозволяє малозабезпеченим та особам з інвалідністю отримати житло за доступною ціною; програма «Електронний документообіг», яка дозволяє людям з обмеженими можливостями користуватися державними послугами через онлайн-платформи, покращуючи доступ до інформації та державних сервісів без необхідності особистої присутності в установах; та програма яка забезпечує надання медичних та соціальних послуг людям з інвалідністю без бар'єрів. Ці ініціативи відіграють позитивну роль у забезпеченні рівних можливостей для всіх громадян, незалежно від їх фізичних чи соціальних обмежень.

Програма запроваджена «Соціальні послуги», в Україні у 2017 році, надає людям з хронічними захворюваннями знижки на життєво необхідні медикаменти.

Ця ініціатива є важливою для забезпечення доступу осіб з інвалідністю чи інших вразливих груп до необхідних медичних послуг. Громадські організації активно слідкують за її реалізацією, що дозволяє своєчасно виявляти проблеми та запропонувати шляхи їх вирішення. Громадянське суспільство відіграє важливу роль для забезпечення доступності державних установ і послуг для всіх верств населення. Саме завдяки громадським організаціям та волонтерським ініціативам найчастіше проводиться постійний моніторинг, впровадження нових стандартів доступності. Інклюзивна політика, яка враховує потреби всіх громадян, є результатом налагодженої співпраці між громадським сектором та державою. Це забезпечує сталий розвиток інклюзивного суспільства, в якому кожен громадянин, незалежно від своїх фізичних чи соціальних обмежень, має рівний доступ до необхідних державних послуг.

Особливого статусу роль громадянського суспільства стає в умовах післявоєнної відбудови. В період війни та її наслідків для населення, зокрема для внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю, ветеранів, необхідно побудувати таку систему державних послуг, яка забезпечить інклюзію і рівний доступ для всіх категорій громадян. Громадянське суспільство має ті важелі впливу, які дозволяють активно реагувати виклики та допомагати державі у створенні більш інклюзивної, доступної та ефективної інфраструктури.

Загальний рівень доступності державних установ та послуг може значно покращитися завдяки програмам громадянського суспільства та його активній участі у формуванні інклюзивних політик. Необхідною умовою розвитку цього напрямку є реалізація адвокаційної роботи, яка дозволяє забезпечити включення інклюзивних стандартів у державні програми, розвиток нормативно-правових актів. Які регулюють доступність інфраструктури, та підтримують громадські ініціативи, що безпосередньо взаємодіють з органами влади. Прикладом такої ініціативи є програма «Доступне місто», яка була впроваджена в Україні. Вона спрямована на покращення доступності публічних просторів і державних установ для осіб з інвалідністю.

Заохочення громадян до процесу ухвалення рішень завдяки наступним інструментом, як публічні консультації, моніторинг урядових програм та адвокаційні кампанії, є необхідністю для забезпечення сталого розвитку інклюзивного суспільства. Вони допомагають надавати державі реальні дані та зворотний зв'язок, що є основою для вдосконалення політики та практик щодо доступності державних установ і послуг. Програма моніторингу державних закупівель Pro2020 показала, що завдяки участі громадських організацій у відстеженні витрат та закупівель було виявлено понад 10 мільярдів гривень нецільових витрат у 2023 році, що підвищить рівень прозорості та відповідальності уряду. Це показує важливість громадської участі для вдосконалення політики та практик у сфері доступності та інклюзії.

Доступність державних послуг повинна стати частиною загальної стратегії розвитку держави, що включатиме не тільки доступ до фізичних об'єктів, а й до цифрових платформ, інформаційних ресурсів, медичних і соціальних послуг. У цьому контексті важливу роль у просуванні інклюзії відіграють громадські організації, волонтерські ініціативи, а ще механізми зворотного зв'язку, що дозволяють не лише оцінювати доступність, але й ефективно реагувати на наявні проблеми.

Громадянське суспільство має важливе значення для створення та розвитку інклюзивних ініціатив і програм. Постійна взаємодія між державними інституціями та громадськими організаціями є ключовою для досягнення суттєвих і стійких змін у забезпеченні соціальної інклюзії та реалізації рівних прав і можливостей для усіх соціальних груп, зокрема осіб з інвалідністю. Враховуючи складність та багатогранність проблем, що виникають у контексті інклюзивності, важливо підтримувати координацію між різними секторами суспільства для оптимізації політичних і соціальних стратегій, спрямованих на досягнення соціальної справедливості та рівності.

ВИСНОВКИ

Це дослідження виявило проблеми доступу вразливих груп населення до державних послуг в Україні. Метою було визначити чинники, що впливають на забезпечення інклюзивних практик у наданні державних послуг для цих груп в умовах війни та відбудови. Ще дослідження мало на меті виявити бар'єри, які знижують доступність таких послуг та установ. Дослідження мало на меті визначити, як використання теоретичних підходів до інклюзії та мережевих зв'язків може сприяти подоланню бар'єрів і покращенню доступу до послуг для вразливих груп населення.

Загалом, дослідження показало, що рівень доступності державних послуг для вразливих груп населення в Україні значною мірою залежить від кількох ключових чинників: фізичної доступності інфраструктури, цифрових бар'єрів, економічних обмежень та організаційної спроможності державних установ.

Одним з основних бар'єрів для вразливих груп у доступі до державних послуг є фізична доступність інфраструктури. Війна призвела до руйнування значної частини інфраструктури, що зробило багато установ, які надають державні послуги, менш доступними, особливо для людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та літніх людей. Відновлення інфраструктури після війни має враховувати специфічні потреби цих груп, створюючи безбар'єрні умови для осіб з інвалідністю та забезпечуючи доступність медичних, освітніх і соціальних установ.

Впровадження цифрових технологій може значно полегшити доступ до державних послуг для певних категорій населення. Однак для багатьох вразливих груп, таких як літні люди, особи з низьким рівнем освіти або соціально незахищені категорії, цифрові платформи можуть створювати нові бар'єри. Вони часто не мають достатніх цифрових навичок і не завжди мають доступ до необхідних технологій або інтернету. Це вимагає розробки гнучких і адаптованих підходів для забезпечення інклюзивності.

Вразливі групи населення часто стикаються з економічними бар'єрами при доступі до державних послуг. Під час війни та в процесі післявоєнної відбудови ці перешкоди можуть посилюватися через погіршення економічної ситуації в країні. Багато людей з обмеженими можливостями, пенсіонерів та внутрішньо переміщених осіб не мають достатніх фінансових ресурсів, щоб скористатися державними послугами, навіть якщо вони юридично доступні. Оскільки економічні труднощі часто супроводжують післявоєнний період, уряд повинен звернути увагу на необхідність створення фінансових механізмів підтримки, які дозволять вразливим групам повноцінно користуватися цими послугами.

Це дослідження показало, що ефективність інклюзивних практик значною мірою залежить від організаційної спроможності державних установ і організацій, які надають послуги. В період та післявоєнної відбудови країна стикається з кризою адміністративних ресурсів і низьким рівнем координації між різними установами, що надають соціальні послуги. Це сприяє появі ще додаткових труднощів для вразливих груп населення, які не можуть швидко отримати допомогу через складність в адміністративних процедурах або відсутність чіткої інформації. Зміцнення адміністративної спроможності, координація між різними рівнями влади та посилення ролі громадських організацій у наданні послуг є основною вимогою для забезпечення доступності державних послуг.

Розвиток та розбудова ефективних мережевих зв'язків між державними установами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами є важливим чинником для забезпечення інклюзивного доступу до послуг. Теорія графів дозволяє виявити, що найбільш ефективні мережі підтримки для вразливих груп формуються, коли державні установи тісно співпрацюють із громадськими організаціями та міжнародними партнерами. Саме ця співпраця дозволяє не лише розширювати доступ до державних послуг, а й покращувати їхню якість, враховуючи реальні потреби вразливих груп.

У наданні державних послуг, які відповідають вимогам доступності до державних послуг важливу роль відіграє політична воля. Залежно від політичних ініціатив, уряд може впроваджувати програми, спрямовані на покращення доступу вразливих груп до послуг. В умовах післявоєнної відбудови особлива увага має бути приділена не тільки відновленню інфраструктури, а й політичним ініціативам, що сприятимуть створенню правових та організаційних умов для рівного доступу до послуг для всіх категорій населення.

Це дослідження показує, що основними чинниками забезпечення інклюзивних практик в Україні є фізична доступність інфраструктури, цифрові бар'єри, економічні обмеження, організаційна спроможність державних установ, а також координація між різними акторами у наданні послуг. Важливим є також розвиток активних мережевих зв'язків між державними структурами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами. Успішна реалізація інклюзивних програм вимагає комплексного підходу до розв'язання цих проблем та забезпечення рівного доступу до послуг для всіх вразливих груп населення, особливо в умовах післявоєнної відбудови.

Гіпотези цього дослідження щодо бар'єрів доступу до послуг, запровадження інклюзивних програм та впливу цифрових технологій на доступність послуг, були підтверджені. Було виявлено, що фізичні, економічні та цифрові бар'єри значно знижують рівень доступу вразливих груп до послуг, а ще було підтверджено, що ефективна координація між державними установами та громадськими організаціями значно покращує ситуацію.

Теоретичні підходи до розуміння інклюзії та теорія графів, що застосовані в дослідженні, дозволили не лише виявити бар'єри для вразливих груп, а й оцінити ефективність організаційних мереж, які сприяють покращенню доступу до державних послуг. Теорія інклюзії допомогла усвідомити необхідність адаптації інфраструктури та процедур для врахування інтересів різних груп, зокрема осіб з інвалідністю, ВПО та літніх людей. А використання теорії графів дозволило

проаналізувати, чи ефективно співпрацюють державні установи, громадські організації та міжнародні партнери, виявивши важливість координації та створення мережових зв'язків для поліпшення доступу до послуг. Це дозволяє зменшити дублювання послуг і підвищити ефективність у наданні інклюзивних послуг для вразливих груп населення.

Для забезпечення інклюзивних практик в Україні необхідний комплексний підхід, який враховує як позитивні чинники, що сприяють інклюзії, так і негативні бар'єри, що потребують системних змін та активних дій на всіх рівнях суспільства. У процесі дослідження вдалося виокремити наступні чинники.

Чинники, що гальмують реалізацію інклюзивних практик в Україні:

- *економічні бар'єри*: вразливі групи населення мають низькі доходи, що ускладнюють доступ до державних послуг;
- *неадаптивна інфраструктура*: потреба в адаптації фізичної та цифрової інфраструктури для осіб з обмеженими можливостями;
- *обмежена цифрова доступність*: Відсутність адаптованих електронних ресурсів та сервісів для людей з інвалідністю;
- *психологічні бар'єри*: стигматизація та дискримінація вразливих груп населення, що може призвести до їх ізоляції;
- *неінформованість*: відсутність інформації для вразливих груп про доступні державні послуги;
- *законодавчі бар'єри*: недосконале або нерегулярно виконуване законодавство, що перешкоджає реалізації інклюзивних практик;
- *недостатнє фінансування програм*: обмежений бюджет для забезпечення ініціатив, орієнтованих на підтримку вразливих груп населення;
- *рівень освіти та підготовка кадрів*: нестача спеціалізованих програм підготовки для кадрів соціальних служб та освітніх установ;
- *культурні та соціальні стереотипи*: упередження в суспільстві щодо осіб з інвалідністю та груп вразливих осіб, що заважають їх інтеграції;

- Відсутність системи моніторингу та оцінювання результативності інклюзивних програм.

Чинники, що сприяють забезпеченню інклюзивних практик в Україні:

- *соціальні ініціативи*: волонтерські програми, відіграють важливу роль у підтримці вразливих груп населення;
- *взаємодія між державними інституціями та громадськими організаціями*: координація між державними структурами та громадськими організаціями сприяє реалізації інклюзивних практик;
- *адаптивність підходів*: розробка гнучких підходів до інклюзивності в умовах війни та післявоєнної відбудови;
- *підтримка з боку держави*: наявність фінансових механізмів, які дозволяють вразливим групам користуватися державними послугами;
- *соціальна підтримка та активізація громади*: залучення громадян до підтримки вразливих груп та активізація місцевих ініціатив;
- *технологічні інновації*: впровадження сучасних технологій для спрощення доступу до послуг для вразливих категорій населення.
- *співпраця з міжнародними організаціями*: взаємодія з міжнародними організаціями для отримання ресурсів і експертизи в інклюзивних практиках.

Загалом, забезпечення інклюзивних практик в Україні вимагає комплексного підходу, який враховує як позитивні чинники, що сприяють інклюзії, так і негативні бар'єри, що потребують системних змін та активних дій на всіх рівнях суспільства. Лише через спільні зусилля державних інституцій, громадських організацій та міжнародних партнерів можна створити умови, де кожен громадянин, незалежно від своїх особливостей, матиме рівний доступ до державних послуг та можливостей для повноцінного життя.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Державна служба статистики України. Статистичний звіт про доступність послуг. – 2023.
2. Міжнародна організація з міграції. Звіт про інклюзивні послуги в Україні. – 2023.
3. Громадська організація "Схід-SOS". Дослідження доступу до соціальних послуг. – 2022.
4. Міністерство соціальної політики України. Програма розвитку інклюзивних послуг. – 2021.
5. Бондаренко, І. Соціальні бар'єри в Україні: аналіз та рекомендації. – Харків: ХНУ, 2019.
6. Український інститут національної пам'яті. Вплив війни на соціальні послуги. – 2022.
7. Світовий банк. Доступ до послуг для вразливих груп в Україні. – 2021.
8. ЮНІСЕФ. Дослідження потреб дітей з обмеженими можливостями. – 2023.
9. Костенко, Т. Інклюзія в освіті: виклики та можливості. – Львів: ЛНУ, 2020.
10. Національна академія наук України. Соціальні інновації в Україні. – 2022.
11. ООН. Звіт про права людини в Україні. – 2021.
12. Коваленко, С. Доступність громадського транспорту для осіб з обмеженими можливостями. – Київ: УДПУ, 2020.
13. Громадська організація "Інклюзія". Аналіз інклюзивних практик в Україні. – 2022.
14. Міністерство охорони здоров'я України. Доступ до медичних послуг для вразливих груп. – 2023.
15. Левченко, А. Соціальна політика в умовах війни. – Одеса: ОНУ, 2021.
16. Європейський Союз. Допомога Україні в післявоєнній відбудові. – 2022.
17. Фонд "Східна Європа". Дослідження соціальних програм в Україні. – 2023.
18. Національна асамблея інвалідів України. Звіт про доступність послуг. – 2021.

19. Кузьменко, В. Інклюзивні практики в Україні: досвід та перспективи. – Чернівці: ЧНУ, 2020.
20. Міжнародний комітет Червоного Хреста. Допомога вразливим групам в Україні. – 2022.
21. Дослідження "Доступність послуг для осіб з обмеженими можливостями". – Київ: ІСД, 2021.
22. Громадська організація "Промінь". Підтримка вразливих груп населення. – 2023.
23. Національна стратегія розвитку інклюзії в Україні. – Київ: Кабінет Міністрів України, 2022.
24. Кравець, О. Соціальні послуги в умовах війни: виклики та рішення. – Запоріжжя: ЗНУ, 2021.
25. Офіс Президента України. Стратегія післявоєнної відбудови. – 2023.
26. Дослідження "Вразливі групи населення в Україні". – Київ: НДІ, 2022.
27. Громадська організація "Сила в єдності". Доступ до соціальних послуг. – 2021.
28. Міністерство освіти і науки України. Інклюзивна освіта: стан та перспективи. – 2023.
29. Світовий економічний форум. Доступ до послуг в Україні: глобальний контекст. – 2022.
30. Національна платформа інклюзії. Звіт про інклюзивні практики. – 2021.
31. Громадська організація "Доступно". Дослідження доступності інфраструктури. – 2023.
32. Міністерство культури України. Інклюзія в культурних послугах. – 2022.
33. ООН Жінки. Роль жінок у відбудові України. – 2021.
34. Дослідження "Соціальні бар'єри в Україні". – Київ: НДІ, 2020.
35. Громадська організація "Рівні можливості". Доступ до послуг для жінок з обмеженими можливостями. – 2022.
36. Національна рада з питань телебачення і радіомовлення. Доступність медіа для вразливих груп. – 2023.

37. Міністерство молоді та спорту України. Програми підтримки молоді з обмеженими можливостями. – 2021.
38. Дослідження "Вплив війни на соціальні послуги". – Київ: НДІ, 2022.
39. Громадська організація "Майбутнє без бар'єрів". Доступ до послуг для осіб з інвалідністю. – 2023.
40. Національна асоціація соціальних працівників України. Звіт про соціальні послуги. – 2021.
41. Міністерство фінансів України. Фінансування соціальних програм. – 2022.
42. Дослідження "Інклюзія в Україні: стан та перспективи". – Київ: НДІ, 2020.
43. Громадська організація "Партнерство". Доступ до медичних послуг для вразливих груп. – 2023.
44. Світовий банк. Післявоєнна відбудова: досвід інших країн. – 2022.
45. Міністерство екології та природних ресурсів України. Доступ до екологічних послуг. – 2021.
46. Дослідження "Соціальні інновації в Україні". – Київ: НДІ, 2022.
47. Громадська організація "Захист". Підтримка вразливих груп населення. – 2023.
48. Національна академія медичних наук України. Доступ до медичних послуг. – 2021.
49. Міністерство розвитку громад та територій України. Інклюзивні практики в місцевому самоврядуванні. – 2022.
50. United Nations. The Impact of COVID-19 on Vulnerable Groups. – 2020. – Режим доступу: <https://www.un.org/en/coronavirus/impact-vulnerable-groups>
51. World Bank. Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity. – 2021. – Режим доступу: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/22595>
52. OECD. COVID-19 and the Future of Social Protection: A Global Perspective. – 2020. – Режим доступу: https://www.oecd.org/coronavirus/policy_responses
53. Smith, J. Access to Public Services for Vulnerable Populations: A Global Review. Journal of Social Policy. – 2021. – Vol. 50, No. 3, P. 456-478.
54. Brown, L., & Green, T. Digital Divide: The Impact on Vulnerable Groups. International Journal of Digital Inclusion. – 2022. – Vol. 15, No. 1, P. 22-35.

55. Taylor, R. Post-Conflict Reconstruction and Social Services: Lessons Learned. *Global Policy Journal*. – 2021. – Vol. 12, No. 4, P. 567-580.
56. Johnson, A. Economic Barriers to Accessing Public Services: A Comparative Study. *Public Administration Review*. – 2020. – Vol. 80, No. 2, P. 234-245.
57. Miller, S. Social Justice and Access to Services for Marginalized Communities. *Journal of Human Rights Practice*. – 2022. – Vol. 14, No. 1, P. 89-104.
58. Anderson, P. The Role of Technology in Enhancing Access to Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*. – 2021. – Vol. 31, No. 2, P. 345-362.
59. Roberts, K. Vulnerable Groups and the Digital Economy: Challenges and Opportunities. *Journal of Economic Perspectives*. – 2020. – Vol. 34, No. 3, P. 123-140.
60. Lee, C. Barriers to Accessing Health Services for Marginalized Populations. *Health Policy and Planning*. – 2022. – Vol. 37, No. 1, P. 15-25.
61. Patel, R. Social Inclusion and Public Service Delivery: A Global Perspective. *International Journal of Public Sector Management*. – 2021. – Vol. 34, No. 4, P. 567-580.

Таблиця 1. Рівень доступності адміністративних установ міста Лубни за критеріями інклюзивності

Державні установи	Фізична доступність	Інформаційна доступність	Цифрова доступність	Доступність гол.входу	Адаптована вбиральня	Транспортна доступність	Оцінка
1. Лубенський міський архів	2	3	3	2	2	3	2.0
2. Служба санітарного нагляду	2.5	3	3	2.5	2.5	3	2.5
3. Міський центр зайнятості	3	4	4	3	3	4	3.5
4. Міський відділ освіти	3.5	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
5. Пенсійний фонд України	3	3	4	3	2	3	3.0
6. Міський будинок, культури	2.5	3	3	2	2.5	3	2.5
7. Міський центр соціальних послуг	3	4	4	3	3	4	3.5
8. Міська бібліотека	3	3	3	3	3	3	3.0
9. Міський відділ міграційної служби	3.5	4	3.5	3.5	3.5	4	3.5
10. Міська лікарня	3.5	4	4	3.5	4	4	3.75
11. Міська рада	3	4	3	3	3	3	3.0
12. Лубенський районний суд	2.5	3	3	2	2	3	2.5
13. Державна податкова служба	3	3.5	4	3	3	3	3.25
14. Міська прокуратура	2.5	3	3	2	2.5	3	2.5
15. Міський відділ соціального захисту	3.5	4	4	3.5	3.5	4	3.75
16. Лубенська державна лікарня	4	4	4	4	4	4	4.0
17. Міське управління юстиції	2.5	3	3	2.5	2.5	3	2.75
18. Лубенський музей	2.5	3	3	2.5	2	3	2.
19. Відділ житлово-комунального господарства	3	3.5	3.5	3	3	3	3.25
20. Міська служба у справах дітей	3	3.5	3.5	3	3	3	3.2
21. Міська бібліотека для дітей	3.5	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
22. Управління екології природних ресурсів	3.5	4	4	3.5	3	3	3.5
23. Лубенська прокуратура	2.5	3	3	2	2	3	2.5

Державні установи	Фізична доступність	Інформаційна доступність	Цифрова доступність	Доступність гол.входу	Адаптована вбиральня	Транспортна доступність	Оцінка
1. Лубенський міський архів	2	3	3	2	2	3	2.0
2. Служба санітарного нагляду	2.5	3	3	2.5	2.5	3	2.5
24. Міська рятувальна служба	3.5	3	3	3.5	3.5	4	3.5
25. Міське управління фінансів	3	3	3	3	3	3.0	3.0
26. Міський відділ охорони здоров'я	3.5	4	4	3.5	4	4	3.5
27. Лубенський центр молоді	3	3.5	3.5	3.0	3	3.5	3.5
28. Міська державна автоінспекція	2.5	3	2.5	2.5	2.5	3	2.75
29. Міська комунальна служба	3	3	3	3	3	3	3.0