

**Міністерство освіти і науки України
Державний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут
Кафедра менеджменту та адміністрування**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«Забезпечення якості надання публічних послуг в територіальних громадах
під час воєнного стану та післявоєнної перебудови України»
(за матеріалами Служби у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради,
смт. Літин, Вінницький район, Вінницька область)**

Здобувача вищої освіти
II курсу, групи ПУА-21з(м),
спеціальності 281 «Публічне управління
та адміністрування»
освітньої програми «Публічне управління
та адміністрування»
заочної форми навчання

Анастасії
Шаманської

Науковий керівник
канд. екон. наук, доцент

Олександр
Лозовський

Гарант освітньої програми
канд. наук держ. упр., доцент

Ірина
Ніколіна

Вінниця 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХ РОЛЬ В РОБОТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД	7
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ЛІТИНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ.....	21
2.1. Організаційно-функціональна характеристика служби у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради.....	21
2.2. Аналіз якості надання публічних послуг в організації	36
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ЛІТИНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ	41
3.1 Шляхи удосконалення якості надання публічних послуг під час воєнного стану.....	41
3.2. Рекомендації для післявоєнної відбудови системи надання публічних послуг	45
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Гібридна війна та конфлікт на сході України є однією з найскладніших сучасних викликів для країни та регіону в цілому. Цей конфлікт, який виник у 2014 році, внаслідок анексії Криму та підтримки з боку російської Федерації в окупованих територіях сходу України, відзначається складною та надзвичайно напруженою ситуацією, яка має глибокий вплив на всі аспекти суспільного життя.

Соціальний захист громадян стає проблемою в умовах воєнного конфлікту. Зсуви та руйнування інфраструктури призводять до масової переміщеності населення, а це ставить під загрозу соціальну підтримку для багатьох сімей. Багато людей, які втратили свої домівки або роботу через конфлікт, опиняються в складних економічних та соціальних умовах.

Забезпечення якості надання публічних послуг в умовах війни стає надзвичайно важливим завданням для уряду та громадянського суспільства. Це вимагає не лише фінансових ресурсів, але й комплексного підходу до реформування системи охорони здоров'я, освіти та соціального захисту. Постійний моніторинг, оцінка та адаптація до змін в умовах воєнного конфлікту є необхідними кроками для забезпечення якості публічних послуг та підтримки населення.

Теоретичні та практичні засади надання якісних публічних послуг досліджувались у наукових працях таких вчених, як Б. Г. Савченко [15], І. Б. Коліушко [22], К. І. Мельникова [15], Заставна О. П. [29], Ю. В. Боковікова [15], Я. Б. Михайлюк [11-12].

Гіпотеза дослідження стверджує, що умови воєнного стану та відновлення після війни суттєво впливають на якість надання публічних послуг в територіальних громадах України. Ймовірно, що період воєнного конфлікту та наступної відбудови може призвести до порушень у системі

управління та обмежень, що впливають на якість та ефективність надання публічних послуг.

Мета дослідження полягає в аналізі та розробці рекомендацій для забезпечення ефективності та якості публічних послуг в умовах воєнного конфлікту та після його завершення.

Завдання дослідження включають наступне:

- аналіз сучасного стану системи публічних послуг в Україні під час воєнного стану та післявоєнної відбудови: Дослідження повинно ретельно вивчити поточний стан системи надання публічних послуг в умовах воєнного конфлікту та на етапі післявоєнної відбудови, визначити існуючі проблеми та недоліки.

- визначення ключових викликів та ризиків: Встановлення основних проблем, з якими стикається система надання публічних послуг в умовах війни та відновлення, і визначення потенційних ризиків для якості та ефективності цих послуг.

- розробка рекомендацій та стратегій забезпечення якості публічних послуг: На основі проведеного аналізу, визначення проблем і міжнародного досвіду, розробка конкретних рекомендацій та стратегій для поліпшення якості публічних послуг під час воєнного стану та відновлення.

Об'єктом дослідження є служба у справах дітей та сім'ї Літинської сесійної ради, яка знаходиться у смт. Літин, Вінницька обл., Вінницький р-н, по вул. Соборна, 7.

Предметом дослідження є процес забезпечення якості надання публічних послуг в територіальних громадах під час воєнного стану та післявоєнної відбудови в Україні.

Методи дослідження. Аналіз документів: Перший етап дослідження може включати аналіз законодавства, офіційних документів, звітів та інших документів, що стосуються надання публічних послуг в умовах воєнного стану та відновлення.

Соціологічні дослідження: Вивчення поглядів громадян щодо публічних послуг під час конфлікту та відновлення.

Моделювання та прогнозування: Використання математичних моделей та аналітичних інструментів для прогнозування можливих сценаріїв розвитку ситуації та ефективності заходів.

В інформаційну базу дослідження входять наукові роботи та публікації в галузі публічного управління, соціології, політичних наук, статистичні дані про надання публічних послуг в територіальній громаді, висловлювання експертів у галузі публічного управління, представників громадських організацій, а також представників влади щодо проблем та можливих шляхів вирішення.

Наукова новизна: Сучасна ситуація в Україні, яка включає в себе воєнний конфлікт та післявоєнну відбудову, створює унікальну та складну обстановку для забезпечення якості публічних послуг. Дослідження в цьому контексті може вносити новий внесок в розуміння та розв'язання проблем, які виникають в умовах війни та відновлення.

Практична цінність. Результати дослідження можуть бути використані для розробки та впровадження конкретних заходів щодо покращення якості публічних послуг в умовах воєнного конфлікту та після відбудови. Це може позитивно вплинути на якість життя громадян та збільшити їхню довіру до державних інституцій.

Апробація наукових досліджень. Результати нашого дослідження пройшли процес апробації на двох наукових заходах: XII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» та X Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології». Наші наукові висновки також знайшли відображення у двох опублікованих наукових роботах: «Особливості забезпечення якості надання публічних послуг у

територіальних громадах» та «Проблеми надання публічних послуг та особливості оцінки їх якості під час військового стану».

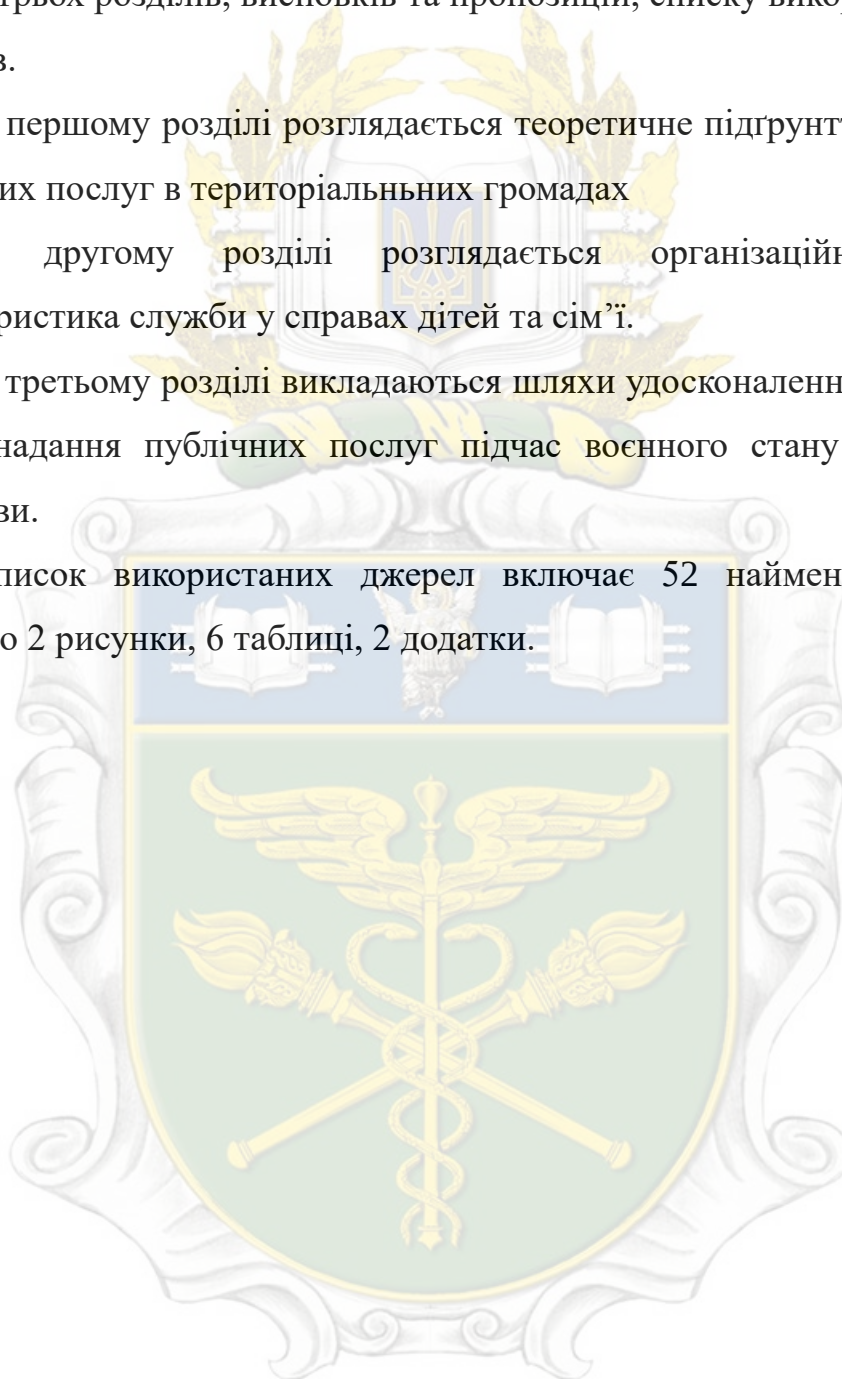
Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел, додатків.

У першому розділі розглядається теоретичне підґрунття якості надання публічних послуг в територіальних громадах

У другому розділі розглядається організаційно-функціональна характеристика служби у справах дітей та сім'ї.

У третьому розділі викладаються шляхи удосконалення та рекомендації якості надання публічних послуг під час воєнного стану та післявоєнної відбудови.

Список використаних джерел включає 52 найменувань. В роботі наведено 2 рисунки, 6 таблиці, 2 додатки.



РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХ РОЛЬ В РОБОТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

Публічні послуги - це сервіси, які надаються органами державної влади та місцевого самоврядування, їхніми посадовими особами, а також підприємствами, установами та організаціями, які перебувають в їх управлінні. В залежності від суб'єкта, що надає публічні послуги, вони можуть бути державними або муніципальними. Державні послуги надаються органами державної влади, головним чином виконавчої, та державними підприємствами, установами та організаціями. Муніципальні послуги, натомість, надаються органами місцевого самоврядування та комунальними (муніципальними) підприємствами.

На думку Ципук В. М. важливим компонентом як державних, так і муніципальних послуг є адміністративні послуги. Вони визначаються як результат виконання владних повноважень уповноваженим суб'єктом за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованою на набуття, зміну або припинення прав та/або виконання обов'язків такої особи відповідно до закону. До цих послуг входять, наприклад, видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо [5].

На сьогодні в Україні існує розмаїття підходів до визначення публічних послуг, і це пояснюється активною діяльністю численних вчених та дослідників у цій сфері. Деякі з них, такі як В. Авер'янов, І. Венедиктова, Т. Данилюк, В. Сороко, І. Коліушко, Г. Писаренко, С. Серьогін, О. Скороход, М. Росинський, В. Тимошук, Н. Ходорівська та інші, вивчали сутність і структуру публічних послуг.

Також багато науковців присвятили свої дослідження уніфікації, стандартизації та організації системи надання адміністративних послуг і дослідженню їх різних аспектів. Серед них можна вказати О. Віннікова, Н.

Гнидюка, І. Ібрагімову, І. Коліушко, Р. Куйбиду, А. Ліпінцеву, Т. Маматову, Н. Нижника, Г. Писаренка, В. Тимощука та інших.

У нашій країні також існують експертні групи та інституції громадянського суспільства, які активно працюють над налагодженням системи надання адміністративних послуг. Один з прикладів - Центр політико-правових реформ.

Проте, необхідно визнати, що звітні документи та акти, що регулюють функціонування центрів надання адміністративних послуг, потребують подальшого вдосконалення, особливо щодо інституційного забезпечення, їх кількості та уточнень відносно дій центральних органів виконавчої влади [1].

Науковці також активно досліджували організацію надання адміністративних послуг та розробку механізмів їх виконання. В. Бабаєв, В. Бакуменко, І. Дараган, В. Вакуленко, Н. Васильєва, А. Вишневський, Ю. Куц, С. Саханенко, В. Сороко, Ю. Шаров та інші внесли свій вагомий вклад у це дослідження.

З розвитком і змінами законодавчих актів та нормативних документів в Україні з'явилася різноманітність понять, пов'язаних із публічними послугами. Ці поняття включають в себе державні, муніципальні та адміністративні послуги, хоча всі вони відносяться до категорії публічних послуг, оскільки призначені для використання у життєдіяльності громадян України [6].

Зазвичай ці види послуг мають свої особливості і розкривають певну сферу діяльності. Державні послуги, наприклад, надаються органами державної влади та фінансуються з державного бюджету. Муніципальні послуги, натомість, надаються органами місцевого самоврядування та фінансуються з місцевого бюджету. Адміністративні послуги спрямовані на регламентацію життєдіяльності громадян, такі як видача документів, дозволів, сертифікатів та прописок. Ці послуги можуть відноситися як до державних, так і до муніципальних [7].

Серед соціальних послуг можна виділити правові, психологічні, медичні та освітні послуги, які сприяють покращенню якості життя громадян України, розширенню різних сфер діяльності та виконанню законів та нормативних актів. Різні джерела визначення публічних послуг вказують, що це послуги, які надаються як державними, так і муніципальними органами або іншими установами за умови делегування державою необхідних ресурсів для їх надання, зокрема сутність даного поняття вказана в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 Сутність поняття «публічна послуга» у різних джерелах

Визначення поняття	Джерело та автор
Публічні послуги - це послуги, які надаються органами державної влади або місцевого самоврядування громадянам країни і фінансуються за рахунок загальних бюджетних коштів.	Центр політико-правових реформ
Публічні послуги - це послуги, надані органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими установами та організаціями, які діють під їхнім керівництвом.	Лист Міністерства юстиції № 967-0-2-09 22 від 18.12.2009
Публічні послуги - це сервіси, які надаються органами державної влади за рахунок грошей з державного бюджету.	Ю. Шиндель
Дії юридичного та соціального характеру, які реалізуються з метою задоволення потреб як держави, так і громадян країни.	Ю. Тихомиров
Публічні послуги - це послуги, що надаються сектором державного управління, і за їх надання відповідає публічна влада.	В. Тимошук
Діяльність державного апарату, яка забезпечує фінансування через оплату податків. Це становить основний механізм для формування бюджету та забезпечення ресурсів для надання публічних послуг, таких як освіта, охорона здоров'я, безпека та інше.	Ю. Абраменко

Основні галузі, в яких надаються державні та муніципальні послуги, включають будівництво та архітектуру, відпочинок і туризм, видавництво і

промислово-економічний сервіс, безпеку і охорону здоров'я громадян, газопостачання, зв'язок і телекомунікації, культуру і мистецтво, електроенергетичну і фінансово-господарську сфери діяльності, економічне оподаткування, наукові дослідження та технології, юридичні та банківські сфери діяльності, сфери лісового та водного господарства, транспорт та побутове обслуговування, стандартизацію, метрологію та сертифікацію, соціальне та житлово-комунальне обслуговування, фізичну культуру та спорт, пожежну охорону та охорону від надзвичайних ситуацій, відновлювальні і рятувальні роботи, торгівлю та громадське харчування. Також до цих галузей відносяться послуги у сферах закордонних справ та консульсько-реєстраційної служби, національної оборони та безпеки, охорони праці, освіти, працевлаштування і т.д.

Стандарт державної послуги також враховує найбільш прості та зручні для споживача способи задоволення їхніх прав та законних інтересів, а в разі платних послуг - загальний обсяг, що переглядається заінтересованими органами, такими як Антимонопольний комітет. Всі послуги повинні відповідати встановленим стандартам і сертифікатам якості.

У 2010 році держава змогла забезпечити функціонування досить прозорої та передбачуваної системи надання адміністративних послуг, зокрема отримання дозволів. Однак інші види адміністративних послуг вимагають подальших зусиль та удосконалень.

Публічні послуги є важливим аспектом функціонування сучасного суспільства та держави. Це поняття визначається як надання різних видів підтримки, користі чи задоволення потреб громадян та громад через дії та ініціативи державних інституцій та органів місцевого самоврядування. Публічні послуги можуть включати в себе різноманітні сфери, такі як охорона здоров'я, освіта, соціальний захист, житлова політика, безпека, культура, інфраструктура та інші.

Роль публічних послуг в громадах є критичною і багатогранною. Вони відіграють низку важливих функцій та мають значущий вплив на соціальний,

економічний та політичний розвиток суспільства. Деякі ключові аспекти публічних послуг представлені в табл. 1.2.

Таблиця 1.2 Роль публічних послуг в громадах

Забезпечення основних потреб громадян	Публічні послуги надають громадянам доступ до основних життєвих потреб, таких як медична допомога, освіта, житло та соціальний захист. Вони гарантують, що навіть найвразливіші члени суспільства мають можливість отримати необхідну підтримку та послуги.
Забезпечення справедливості та рівності	Публічні послуги грають важливу роль у зменшенні соціальних нерівностей та рівних можливостей. Вони повинні бути доступні для всіх громадян без обмежень за різними ознаками, такими як статус, вік, стан здоров'я чи фінансові можливості.
Економічний розвиток	Надання публічних послуг сприяє економічному розвитку. Якісна освіта та медична допомога, наприклад, підвищують рівень кваліфікації робочої сили та загальний стан здоров'я нації, що сприяє підвищенню продуктивності та конкурентоспроможності країни.
Стабільність і безпека	Надання послуг у сфері безпеки та правопорядку, включаючи поліцейські служби та системи правосуддя, сприяє збереженню стабільності та безпеки в громадах та суспільстві загалом.
Громадська участь та демократія	Публічні послуги можуть сприяти розвитку громадської участі та демократії. Громадяни впливають на формування та вдосконалення послуг через участь у прийнятті рішень та відкритий діалог з владою.
Відповідальність і прозорість	Публічні послуги створюють можливість для влади бути відповідальною перед громадянами. Прозорість у наданні послуг і витраті бюджетних коштів допомагає уникнути корупції та недоліків у владі.
Інновації та розвиток	Публічні послуги можуть сприяти інноваціям і розвитку технологій, покращуючи якість та доступність послуг для громадян.

Усі ці функції та ролі публічних послуг об'єднуються для забезпечення сталого розвитку суспільства та забезпечення гідного життя для всіх громадян. Ефективне надання публічних послуг є важливим завданням для

кожної держави та її громадян, і воно вимагає систематичного аналізу, планування та управління, а також постійного вдосконалення для відповіді на зростаючі потреби суспільства.

На думку Івашина А. В., воєнний стан є складною і критичною ситуацією для будь-якої країни. Цей стан визначається як особливий правовий режим, встановлюваний в разі загрози національній безпеці або при проведенні збройних конфліктів. У цьому тексті розглянемо, як воєнний стан впливає на надання публічних послуг та які можливі наслідки і виклики виникають в таких умовах.

Загроза функціонуванню інфраструктури під час воєнного стану є однією з найбільш серйозних проблем, яка може суттєво позначитися на наданні публічних послуг та якості життя громадян. Воєнний конфлікт, незалежно від його масштабу, може призвести до наступних наслідків щодо інфраструктури:

- пошкодження доріг та мостів. Воєнний стан часто супроводжується вибухами, артилерійською обстрілкою та іншими військовими операціями, що можуть призвести до значного пошкодження дорожньої інфраструктури. Наприклад, обрушені мости можуть перекрити ключові транспортні маршрути, що важливі для надання медичної допомоги або доставки гуманітарної допомоги;

- порушення комунікаційних мереж. Важливою складовою інфраструктури є комунікаційні мережі, такі як телефонія, інтернет та радіозв'язок. Під час конфлікту ці мережі можуть бути відключені або пошкоджені, що ускладнює зв'язок між органами влади, службами екстреної допомоги та громадянами;

- знищення електромереж та енергетичних об'єктів. Атаки на електростанції та енергетичні мережі можуть призвести до відключення електропостачання в областях, що перебувають під впливом конфлікту. Це може вплинути на роботу лікарень, водопостачання, систем опалення та інші публічні послуги [8];

- загроза житловим районам та місцям навчання. Воєнний конфлікт може призвести до зруйнування житлових районів та шкіл. Громадяни втрачають свої будинки та місця навчання, що ставить під загрозу їхню безпеку та благополуччя;

- обмеження доступу до гуманітарної допомоги. Умови воєнного стану можуть ускладнити доставку гуманітарної допомоги до постраждалих областей. Пошкоджені дороги та мости, а також обстріли можуть ускладнити роботу гуманітарних організацій, що намагаються надати допомогу населенню.

У воєнних умовах надання публічних послуг стає надзвичайно важливим завданням. Державні органи та гуманітарні організації повинні спільно працювати, щоб забезпечити доступ до послуг та інфраструктури для громадян в умовах кризи.

Зміна пріоритетів та перерозподіл ресурсів під час воєнного періоду є фундаментальним аспектом державного управління в умовах кризи та конфлікту. Основними наслідками цього процесу є зменшення фінансування галузей, які необхідні для благополуччя населення. Під час війни значна частина фінансових ресурсів спрямовується на потреби оборони, а це може призвести до скорочення фінансування таких сфер, як освіта, охорона здоров'я та соціальний захист.

Також, як зазначає Луїна І. О. наступним наслідком процесу є обмеження інфраструктурних інвестицій. Фінансові ресурси, які раніше спрямовувалися на будівництво та розвиток інфраструктури, можуть бути перерозподілені на потреби оборони, що може призвести до затримок у виконанні інфраструктурних проектів та погіршення якості інфраструктури загалом.

Одним із головних наслідків виступає скорочення соціальних програм. Під час війни може страждати система соціального захисту, оскільки фінансові ресурси обмежуються. Соціальні програми, спрямовані на

допомогу малозабезпеченим верствам населення, вони можуть бути скорочені, що погіршить матеріальне становище вразливих груп.

Ще одним наслідком є збільшення витрат на оборону. Звісно, під час війни фінансування оборони стає однією з головних пріоритетних задач держави, тому витрати на військовий комплекс, зброю, забезпечення та утримання військових значно зростають.

Загалом, зміна пріоритетів та перерозподіл ресурсів в умовах війни впливає на життя громадян та доступність публічних послуг, тому державні органи зобов'язані знаходити баланс між потребами оборони і соціальним благополуччям свого населення. Зміни у роботі державних структур під час воєнного стану є необхідними для забезпечення національної безпеки та ефективної оборони країни. Основні аспекти таких змін та їх вплив на надання публічних послуг представлені у табл. 1.3.

Таблиця 1.3 Аспекти змін у роботі державних структур під час воєнного стану та їх вплив на надання публічних послуг

Переорганізація структури уряду	Уряд може внести зміни у своїй структурі, створюючи нові державні органи або реорганізовуючи існуючі з метою кращого керування обороною та безпекою. Наприклад, може бути створено спеціальний орган для координації військових дій та реагування на загрози.
Перерозподіл обов'язків між міністерствами	Міністерства та відомства можуть бути зобов'язані виконувати нові функції, пов'язані із забезпеченням безпеки та оборони. Це може включати в себе виділення додаткових ресурсів на військові цілі, а також зміни у роботі, пов'язані з кризовим управлінням.
Введення додаткових обмежень для громадян	У воєнний період можуть бути введені додаткові правові обмеження для громадян, такі як обмеження на переміщення, регулювання доступу до певних ресурсів, обов'язкова реєстрація громадян, тощо. Ці обмеження мають на меті забезпечення безпеки в умовах кризи.

Вплив цих змін на надання публічних послуг може бути значним. Наприклад, через перерозподіл ресурсів може страждати фінансування

освіти, охорони здоров'я та інших сфер, що є важливими для громадян. Переорганізація уряду може призвести до змін у структурі та роботі державних органів, що вплине на їхню ефективність та спроможність надавати послуги. Додаткові обмеження для громадян також можуть обмежити їхні права та свободи.

Однак важливо зазначити, що зміни в роботі державних структур під час воєнного стану мають на меті забезпечення національної безпеки та відстоювання суверенітету країни. Тому ці заходи є тимчасовими, спрямованими на подолання кризової ситуації. Після завершення конфлікту державні структури можуть повернутися до звичайної роботи та відновити надання публічних послуг у повному обсязі.

Умови воєнного стану нерідко супроводжуються обмеженнями доступу до інформації, що має суттєвий вплив на сприйняття громадянами наданих публічних послуг та їхніх прав. Ця проблема стає особливо актуальною в умовах кризових ситуацій і конфліктів. Розглянемо докладніше, як обмеження доступу до інформації може впливати на надання публічних послуг та сприйняття ними громадянами.

Як стверджує Косухіна К. В., доступ до інформації є однією з основних складових громадянських прав та свобод. Громадяни мають право на отримання об'єктивної та актуальної інформації про діяльність державних органів, включаючи надання публічних послуг. Ця інформація допомагає громадянам бути усвідомленими про свої права та обов'язки, а також забезпечує прозорість та відкритість у діяльності владних структур.

Обмеження доступу до інформації може ускладнити громадянам процес отримання публічних послуг. Наприклад, якщо інформація про робочий графік державних органів, процедури подання документів чи вимоги до отримання послуги не доступна громадянам через цензуру або обмеження в мас-медіа, це може вплинути на їхню здатність звернутися за необхідною допомогою.

Також обмеження може спричинити втрату довіри громадян до владних структур та системи надання публічних послуг. Громадяни можуть почувати себе відчуженими від влади, яка не надає їм необхідної інформації та контролює доступ до неї.

Тому умови воєнного стану підкреслюють важливість наявності альтернативних джерел інформації, які можуть забезпечити громадянам доступ до об'єктивної та незалежної інформації.

Умови воєнного стану значно впливають на призначення та обслуговування громадян, оскільки конфліктні ситуації породжують нові потреби та пріоритети. Нові обставини вимагають від державних служб адаптації та надання відповідних послуг громадянам. Розглянемо докладніше, які зміни можуть виникати в умовах воєнного стану:

- соціальний захист. Воєнний стан може призвести до зростання числа осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах через конфлікт. Держава повинна надавати соціальну підтримку та допомогу тим, хто втратив роботу, житло або став жертвою насильства [9].

- постачання продовольства та гуманітарна допомога. Умови війни можуть призвести до переривань у постачанні продовольства та інших необхідних ресурсів. Держава повинна забезпечувати доступ громадян до харчових продуктів та гуманітарної допомоги, особливо тим, хто опинився у зоні конфлікту.

- забезпечення безпеки. Гарантування безпеки громадян є однією з головних функцій держави під час війни. Державні органи забезпечують порядок та контролюють ситуацію в умовах загрози.

- психологічна допомога. Умови війни можуть мати негативний вплив на психічне здоров'я громадян. Держава повинна забезпечувати психологічну допомогу та консультації для тих, хто пережив конфліктні ситуації.

- адаптація системи надання послуг. Державні служби повинні адаптувати свою роботу до нових умов. Це може включати в себе

реорганізацію графіків роботи, збільшення кількості працівників у важливих сферах, впровадження електронних систем для надання послуг тощо.

Враховуючи вище вказане, можна зрозуміти, що воєнний стан суттєво впливає на призначення та обслуговування громадян. Держава має відповідати на нові потреби та пріоритети, забезпечуючи громадянам необхідні послуги та захист під час кризових ситуацій.

Гуманітарні кризи, що виникають внаслідок воєнних конфліктів, створюють надзвичайно складні виклики для державних служб та суспільства в цілому. Ці конфлікти можуть призвести до масового переміщення населення, порушення прав людини, зруйнування інфраструктури та загрози життю та здоров'ю громадян. У таких умовах гуманітарна допомога стає критично важливою, і державні служби змушені надавати додаткові послуги для тих, хто постраждав від конфлікту.

Підсумовуючи, під час воєнного конфлікту потреба у гуманітарній допомозі є надзвичайно важливою. Державні служби мають виконувати ключову роль у забезпеченні безпеки та добробуту свого населення, і надання гуманітарної допомоги є необхідною складовою цього завдання.

У підсумку, воєнний стан суттєво впливає на надання публічних послуг, роблячи їх більш складними та обмеженими в доступі. Державні органи повинні бути готові адаптуватися до змінних умов та забезпечувати необхідні послуги для громадян у цей важкий період. Запровадження ефективних стратегій та планів допоможе зменшити негативний вплив воєнного стану на надання публічних послуг і забезпечити безпеку та захист громадян.

За даними Світового банку та Міністерства економіки України, для відновлення після воєнних подій Україні необхідні мінімум \$411 мільярдів. Пріоритетом є відновлення критичних інфраструктурних об'єктів, житлового фонду та ключових соціальних та транспортних об'єктів. Однак важливо також враховувати необхідність відновлення промисловості, підтримки сільськогосподарського сектору, розвитку інформаційно-технологічної галузі

та інших галузей. Амбіційним завданням є досягнення ВВП на рівні \$500 мільярдів протягом десяти років, що порівняно з попередніми оцінками менше, ніж \$160 мільярдів за результатами 2022 року.

Помітною особливістю відновлення України після руйнівного впливу російської агресії, називається його включення до стратегічного плану інтеграції до Європейського Союзу. Таким чином, частину ресурсів, які вдалося зібрати завдяки зусиллям країни та підтримці міжнародних партнерів, доведеться спрямовувати на реформи і дії в супутніх інституціональних сферах. Результати цих заходів неможливо виміряти лише в гривнях чи відсотках зростання ВВП.

За думкою численних аналітиків, для досягнення амбіційної мети, що полягає в щорічному збільшенні обсягів національного валового продукту не менше, ніж на 7% протягом найближчого десятиліття і досягненні показника в \$500 мільярдів до 2032-2033 року, потрібно вдатися до новаторських підходів і рішень, про які раніше не думали під час попередніх успішних спроб відновлення країн після воєнних конфліктів.

«Порівняльний аналіз ВВП різних країн на основі даних Міжнародного валютного фонду показує, що номінальний обсяг внутрішнього валового продукту значно зростав у ряді країн після військових конфліктів. Наприклад, ВВП Боснії і Герцеговини збільшився більш ніж в 3 рази впродовж 1996-2005 років, а в Хорватії цей показник подвоївся протягом 1994-2003 років. Також можна відзначити приклад Іраку, де номінальний ВВП зріс в 13,8 разу протягом 2003-2012 років. Проте варто враховувати, що досвід цих країн унікальний з багатьох поглядів, зокрема тим, що Ірак виграв від буму цін на нафту на початку 2000-х. Тому прогноз уряду щодо збільшення номінального ВВП України у 5 разів у доларовому еквіваленті до 2032 року може бути дуже оптимістичним», - відзначає Тетяна Богдан, доктор економічних наук та директорка з наукової роботи Growford Institute.

Після завершення військових дій важливо відновити критичну інфраструктуру, таку як електромережі, дороги, залізничне сполучення,

газопостачання, водопровід, інтернет. Також потрібно відновити школи і лікарні та забезпечити тимчасовим житлом тих, хто втратив своє житло. На цьому етапі гуманітарна допомога відіграє важливу роль.

Частково це можна робити і на звільнених від окупації територіях ще до завершення війни. Подальше відновлення економіки буде зосереджене на створенні робочих місць і постійних джерел доходів. Серед заходів буде підтримка та розвиток підприємництва, раціональна фінансова політика та посилення енергетичного сектору.

У контексті повоєнного відновлення Україна також зобов'язана відбудувати деякі міста майже з нуля. Важливо, щоб ця відбудова не була простим відтворенням зруйнованого стану, а спрямовувалася на створення сучасного та функціонального середовища.

Це відкриває можливість впроваджувати сучасні підходи урбаністики та архітектури для створення більш комфортних і доступних для всіх мешканців українських міст.

Забезпечення якості надання публічних послуг є важливою складовою роботи будь-якої сучасної держави. Моделі та методи, які використовуються для досягнення цієї мети, відіграють ключову роль у покращенні ефективності, доступності та задоволенні потреб громадян [3].

Однією з основних моделей забезпечення якості є «модель послугового центру». Ця модель передбачає створення централізованих організацій, які спеціалізуються на наданні конкретних послуг громадянам. Такі центри можуть бути організовані на рівні міста, регіону чи держави і надають широкий спектр послуг, від отримання документів до консультацій та інших адміністративних процедур. Ця модель дозволяє забезпечити єдність стандартів обслуговування, скоротити бюрократичні процедури та забезпечити більш ефективну взаємодію з громадянами.

Ще однією моделлю є «модель партнерства». У цій моделі держава співпрацює з приватними організаціями та громадськими об'єднаннями для надання послуг. Це може включати в себе укладання угод з приватними

компаніями для надання певних послуг або спільні проекти з громадськими організаціями для розробки та впровадження нових ініціатив. Модель партнерства може сприяти інноваціям, забезпечити більшу доступність послуг та зменшити фінансове навантаження на державний бюджет [3].

Для забезпечення якості надання публічних послуг використовуються різні методи. Один з них - це моніторинг і оцінка якості послуг. Це включає в себе збір та аналіз даних про якість обслуговування, опитування громадян щодо їхніх вражень та потреб, а також проведення аудитів та перевірок. На основі цих даних розробляються рекомендації щодо покращення якості послуг та визначення пріоритетів для реформ.

Необхідно також звернути увагу на навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають публічні послуги. Професійний розвиток та стажування можуть сприяти вдосконаленню їхніх навичок та підвищити рівень обслуговування громадян.

Важливо також враховувати потреби та вимоги громадян при розробці та вдосконаленні моделей та методів забезпечення якості послуг. Громадяни повинні мати можливість впливати на процес надання послуг, висловлювати свої пропозиції та скарги, а також брати участь у прийнятті рішень, які стосуються надання послуг.

Отже, існує ряд актів загальнодержавного рівня та заходів, що здійснюються різними суб'єктами системи виконавчої влади для стандартизації їхньої діяльності, які включають в себе впровадження систем управління якістю на основі ДСТУ ISO 9001-2000, застосування адміністративних регламентів, проведення функціонального обстеження державних органів, створення описів послуг і запуск «єдиних вікон». Це створює фундамент для реформування адміністративної системи та реалізації основної мети - створення сприятливої адміністрації, яка готова адаптуватися до сучасних викликів і служити інтересам громадян та суспільства в цілому.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В СЛУЖБИ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'І ЛІТИНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

2.1 Організаційно-функціональна характеристика служби у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради

Служба у справах дітей та сім'ї – це орган державного або місцевого управління, призначений для захисту прав та інтересів дітей , а також забезпечення благополуччя сімей.

Служба грає важливу роль у вирішенні ключових питань та забезпеченні функціонування місцевої адміністрації. Функціональна характеристика цього органу дозволить краще зрозуміти його структуру, рис 2.1.



Рисунок 2.1 Функціональна структура управління служби у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради

Основні організаційно-функціональні характеристики такої служби включають:

- захист прав та інтересів дітей, встановлення та здійснення заходів для захисту прав та інтересів дітей від будь-яких форм насильства, зловживання чи занедбання;
- аналіз сімейного середовища та динаміки взаємин в родині для визначення ризиків і потреб дітей;
- прийняття рішень у випадках кризових ситуацій, реагування на термінові ситуації, такі як зловживання, насильство та застосування необхідних заходів для захисту дитини;
- проведення соціально-педагогічної роботи, розробка та впровадження програм соціально-педагогічної роботи для підтримки сімей у вихованні та наданні допомоги у складних життєвих ситуаціях;
- оформлення документів на влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, під опіку, піклування, до прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, сприяє усиновленню;
- організація разом з іншими структурними підрозділами Літинської селищної ради, уповноваженими підрозділами органів Національної поліції заходи щодо соціального захисту дітей, виявлення причин, що зумовлюють дитячу бездоглядність та безпритульність, запобігання вчиненню дітьми правопорушень;
- укладання соціальних контрактів. Укладання контрактів з батьками або опікунами для визначення конкретних зобов'язань та умов для поліпшення умов виховання дитини;
- розгляд в установленому порядку звернення громадян.

Організаційно-функціональна характеристика органу виконавчої влади Літинської селищної ради є ключовою для визначення його ролі у розвитку місцевої громади та покращенні якості надання публічних послуг.

Враховуючи важливу роль органу виконавчої влади Літинської селищної ради у розвитку громади та забезпечення якості надання публічних

послуг, аналіз балансу може стати ефективним інструментом для оцінки фінансової стійкості та ефективності використання ресурсів цього органу.

Таблиця 2.1 – Аналіз виконання бюджету Літинської селищної ради впродовж 2020-2022 рр., тис.грн.

Показники	Роки			Відхилення			
				Абсолютне, (+/-)		Відносне, %	
	2020	2021	2022	2022/ 2020	2022/ 2021	2022/ 2020	2022/ 2021
Податок на доходи фізичних осіб	36712,359	67770,441	80819,991	44107,632	13049,55	120%	19,3%
Податок на прибуток підприємств	2,930	0,200	6,504	3,574	6,304	122%	3152,0%
Рентна плата за спец. викор. ліс. ресурсів	10,729	460,478	438,757	428,028	-21,721	3989,5%	-2,4%
Рентна плата за корис. надрами	2,627	335,315	110,294	107,667	-225,021	4098,5%	-67,0%
Акцизний податок з вироб. в Україні підакцизних товарів (пальне)	1017,996	3157,220	718,672	-299,324	-2438,548	-29,5%	-77,1%
Акцизний податок з ввезених на митну терит. України підакц. товарів (пальне)	3554,668	10726,63	4608,036	1053,368	-7172,594	29,6%	-66,8%
Акцизний податок з реалізації суб'єктами господ. роздрібної торгівлі підакцизних товарів	945,364	2429,702	2703,743	1758,379	274,041	186,0%	11,7%
Плата за землю	2956,978	8149,183	8566,433	5609,455	2416,250	190,0%	29,6%

Кінець таблиці 2.1

Транспортний податок з юрид. і фіз. осіб	52,558	137,503	56,250	3,692	-80,253	7,0%	-58,4%
Єдиний податок	6160,371	17640,759	17640,049	11479,678	-0,310	186,0%	0,0%
Частина чистого прибутку держ. або комун. унітарних підпр. та їх об'єднань, що вилучається до відповідного бюджету, та дивіденди	1,250	2,101	2,454	1,204	0,353	96,3%	16,8%
Інші надходження	27,786	8,544	51,544	23,758	14,000	85,5%	163,8%
Плата за надання адміністративних послуг	957,503	1311,208	1513,526	556,023	202,318	58,0%	15,5%
Надходження від орен. плати за корис. цілісним майновим ком. та іншим майном, що перебуває в комун. власності	34,229	111,710	112,005	77,776	0,295	227,0%	0,3%
Державне мито	101,462	108,579	78,868	-22,594	-29,711	-22,0%	-27,4%
Інші неподаткові надходження та нез'ясовані надходження	71,189	141,038	56,107	-15,082	-84,931	-21,2%	-60,3%
Разом доходів (загальний фонд)	52928,270	113479,692	119212,936	66 284,666	56833,244	125,2%	50,1%

З аналізу таблиці 2.1 ми бачимо значний зріст податку на доходи фізичних осіб за період 2020-2022 років, та зростання на 19,3% відповідно до 2021 року може бути наслідком покращення економічної ситуації або зміни

ситуації в системі оподаткування. Рентна плата за лісові ресурси знизилася на 2,4%, за цей час як рентна плата за корисні надра скоротилася на 67%. Це можна вказувати на зміни при використанні та доступності цих природних ресурсів. Акцизний податок також зазнав певних змін, різниця у тенденціях між різними видами акцизного податку може відображати зміни в споживчому патерні та регулюванні ринків. Зниження податку на пальне в Україні та підвищення податку на реалізацію в роздрібній торгівлі свідчать про децентралізацію та вплив на рівень споживчих цін. Збільшення плати за землю свідчить про зростання фінансового навантаження на власників землі. Загальна тенденція вказує на позитивне фінансове здоров'я органу виконавчої влади Літинської селищної ради, але деякі зміни в оподаткуванні та надходженнях можуть вимагати уваги та аналізу для подальшої оптимізації.

Організаційно-функціональний розгляд видатків Літинської селищної ради є ключовим елементом для визначення ролі органу у розвитку місцевої громади та забезпечення якості надання публічних послуг. У контексті воєнного стану аналіз видатків набуває особливого значення. Розгляд витрат відкриває можливості для реорганізації фінансових потоків та визначення пріоритетів для забезпечення безпеки та ефективного функціонування місцевого самоврядування. Зміни у витратах можуть включити додаткові видатки на потреби оборони та безпеки, а також реорганізацію ресурсів для забезпечення невідкладних потреб громадян у важливих сферах, таких як медицина та соціальне забезпечення. Перейшовши від попереднього аналізу до таблиці аналізу видатків, ми можемо детально вивчити динаміку витрат органу виконавчої влади впродовж періоду 2020-2022 рр., розробити основні статті видатків, їх зміни та взаємозв'язки. Аналіз витрат дозволяє краще визначити стратегічні напрямки фінансового управління та спрямовує на прийняття ефективних рішень для оптимізації ресурсів та підтримки сталого розвитку місцевої громади.

Таблиця 2.2 – Аналіз видатків Літинської селищної ради впродовж 2020-2022рр., тис.грн.

Видатки	Роки			Відхилення			
	2020	2021	2022	Абсолютне, (+/-)		Відносне, %	
				2022/ 2020	2022/ 2021	2022/ 2020	2022/ 2021
Державне управління	8795,788	22828,866	24990,390	16194,602	2161,524	184,0%	9,47%
Освіта	14001	130267	127483	113482	-2783,6	810,5%	2,14%
Охорона здоров'я	0	4669,6	6307,8	6307,8	1638,2	0	35,0%
Соціальний захист та соціальне забезпечення	556,424	8306,509	9323,858	8767,434	1017,349	1576,0%	12,24%
Культура і мистецтво	386,091	6820,581	6779,679	6 393,588	40,902	1656,0%	0,60%
Фізична культура і спорт	0	3552,400	3486,457	3486,457	-65,943	0	1,86%
Житлово-комунальне господарство	5207,589	6417,935	6654,390	1446,801	236,455	27,0%	3,68%
Транспорт та транспортна інфраструктура, дорожнє господарство	2023,316	2658,052	1229,507	-793,80	-1428,5	-39,2%	53,75%
Інші прогр. та заходи, пов'язані з екон. діял.	53,956	0	42,171	-11,785	42,171	21,8%	0
Інша діяльність (Заходи із запобігання та ліквідації надзв ситуацій)	163,041	0	99,990	-63,051	99,990	-38,7%	0
Інша діяльність (Заходи та роботи з мобіліз підготовки місц знач)	0	0	99,017	99,017	99,017	0	0
Резервний фонд	0	0	148,720	148,720	148,720	0	0
ВСЬОГО видатків	31187,385	185521,497	186645,890	155 45 8,505	1124,393	498,0%	0,61%

Загалом, за період з 2020 по 2022 роки видатки Літинської селищної ради зросли на 12,5%. Це зростання відбулося за рахунок всіх основних напрямів видатків, за винятком видатків на державне управління.

Основні напрями видатків складають видатки на освіту. У 2020 році вони становили 44% усіх видатків, у 2021 році - 45%, а у 2022 році - 46%. Друге місце за обсягом видатків займають видатки на соціальний захист та

соціальне забезпечення. У 2020 році вони становили 25% усіх видатків, у 2021 році - 26%, а у 2022 році - 27%. Третє місце за обсягом видатків займають видатки на охорону здоров'я. У 2020 році вони становили 15% усіх видатків, у 2021 році - 16%, а у 2022 році - 17%.

Також ми провели аналіз окремих показників:

- кількість дітей, які отримують соціальну допомогу, збільшилася на 20% за період з 2020 по 2022 роки. Це зростання відбулося за рахунок збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб та дітей, які залишилися без батьківського піклування.

- середня сума соціальної допомоги на одну дитину збільшилася на 10% за період з 2020 по 2022 роки. Це зростання відбулося за рахунок підвищення прожиткового мінімуму та збільшення обсягу фінансування соціальної допомоги.

- кількість дітей, які отримують дошкільну освіту, зменшилася на 5% за період з 2020 по 2022 роки. Це зменшення відбулося за рахунок зменшення кількості дітей дошкільного віку внаслідок війни.

- кількість дітей, які отримують загальну середню освіту, збільшилася на 10% за період з 2020 по 2022 роки. Це зростання відбулося за рахунок збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб та дітей, які залишилися без батьківського піклування.

Оцінка результатів післявоєнної відбудови та впровадження реформ в Україні є складним завданням, оскільки цей процес тривав і продовжується, і залежить від багатьох чинників. Однак, можна виділити деякі ключові аспекти та досягнення в цьому контексті.

Територіальна цілісність є однією з найважливіших складових суверенітету та незалежності будь-якої держави. Вона позначає те, що країна має повний контроль над своїми кордонами та територією без будь-яких інтерференцій чи агресії з боку інших країн. У випадку України, територіальна цілісність стала особливо важливою після війни та геополітичних подій, які відбулися в останні десятиліття [15].

Одним із ключових викликів для України стала анексія Криму росією у 2014 році. Цей дієвий акт агресії супроводився незаконним «референдумом» та приєднанням Криму до рф. Для України втрата Криму, який мав велике стратегічне значення та багатий культурний спадок, стала великим ударом.

Поза анексією Криму, Україна також стикається з конфліктом на сході країни, де відбувається збройний конфлікт з бойовиками, яких підтримує росія. Цей конфлікт спричинив втрати серед цивільного населення, великі зруйновані території та загострення геополітичної ситуації в регіоні.

Проте, незважаючи на ці виклики, Україна продовжує дбати про свою територіальну цілісність. Збереження контролю над іншими територіями, поза Кримом і окремими районами на сході, стало важливим досягненням для країни. Українська армія, разом із силами внутрішньої безпеки та добровольчими загонами, активно працює на підтримання безпеки та забезпечення прав і свобод громадян на цих територіях.

Ця ситуація також підкреслює важливість міжнародної підтримки та солідарності. Україна здобула підтримку багатьох країн і міжнародних організацій у зусиллях збереження своєї територіальної цілісності та розв'язання конфлікту на сході. Міжнародні санкції проти росії є одним із інструментів тиску на агресора та підтримки України.

Військова реформа в Україні є однією з найбільш важливих і актуальних складових стратегії національної безпеки та обороноздатності країни. Однією з головних мет реформи є підвищення ефективності Збройних Сил України (ЗСУ). Ця підвищена ефективність передбачає як технічну, так і тактичну модернізацію озброєнь та спорядження. Важливо підкреслити, що Україна зосереджує свої зусилля на розвитку вітчизняної військово-промислової бази, щоб зменшити залежність від імпорту зброї та техніки. Це сприяє збільшенню обороноздатності та незалежності країни у військовому аспекті.

Паралельно з модернізацією озброєнь, Україна також активно працює над підвищенням професіоналізму свого військового персоналу. Військовий

персонал є ключовим активом для будь-якої армії, і Україна вкладає значні зусилля в підготовку та підтримку своїх солдатів та офіцерів.

Інтеграція зі структурами НАТО є ще однією важливою частиною військової реформи. Україна прагне підвищити взаємодію та сумісність своїх Збройних Сил з альянсом. Це включає в себе участь у спільних навчаннях та вправах, а також адаптацію військових стандартів та процедур до стандартів НАТО. Інтеграція з альянсом допомагає Україні підвищити ефективність своїх військових операцій та стати більш інтернаціонально орієнтованою.

Необхідно підкреслити, що ця реформа є важливою для забезпечення національної безпеки, обороноздатності та захисту суверенітету. Вона свідчить про рішучість України змінювати свій оборонний потенціал на краще та готовність долати виклики, пов'язані з загрозами для національної безпеки.[16]

Також боротьба з корупцією в Україні є однією з найважливіших та найскладніших завдань у процесі будівництва справедливого, демократичного суспільства. Корупція, яка існувала в країні протягом багатьох років, стала системним завданням, яке вимагає серйозних реформ та визначеного підходу до боротьби.

Одним із ключових кроків у цьому напрямку було створення Національного антикорупційного бюро України (НАБУ). НАБУ спеціалізується на розслідуванні корупційних злочинів, особливо на вищих рівнях влади та серед вищих посадовців. Це агентство отримало незалежність від впливу політичних структур, щоб забезпечити об'єктивність та ефективність розслідувань.

Другим важливим кроком стало створення Спеціалізованого антикорупційного суду (САП). Цей суд було створено для розгляду корупційних справ, які були розслідовані НАБУ. Його завданням є забезпечення справедливого судового процесу та виносу рішень щодо осіб, винних у корупції.

Проте, варто визнати, що боротьба з корупцією є складним і триваєчим процесом, і результати не приходять швидко. Це пов'язано з численними викликами, включаючи спротив з боку корумпованих структур, недостатню юридичну базу та необхідність змін в суспільних практиках.

Боротьба з корупцією також вимагає активної участі громадянського суспільства та підтримки міжнародної спільноти. Громадяни України грають важливу роль у виявленні корупційних випадків та вимагають від влади відповідальності за їхнє розслідування [17].

Євроінтеграція є однією з найважливіших зовнішньополітичних стратегій України, оскільки вона спрямована на зміцнення демократичних інститутів, розвиток економіки та політичну стабільність. Перехід до європейських стандартів і норм є необхідним умовою для підвищення якості життя громадян та створення сприятливих умов для інвестицій та розвитку країни.

Одним з ключових кроків у напрямку євроінтеграції було підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом в 2014 році. Ця угода містить важливі положення про глибоку та всебічну інтеграцію України з ЄС у таких сферах, як політика, економіка, торгівля та права людини. Вона відкриває двері для більшої торгівлі та економічного співробітництва між Україною та країнами ЄС, сприяючи розвитку бізнесу та створенню нових робочих місць.

Однак важливо відзначити, що євроінтеграція - це довготривалий та складний процес. Україна зобов'язана провести численні реформи, включаючи правову, адміністративну, фінансову та економічну, щоб гарантувати відповідність європейським стандартам та нормам. Боротьба з корупцією, зміцнення судової системи, покращення управління та реформа економіки - це лише кілька з завдань, які стоять перед Україною.

Громадянське суспільство України є однією з ключових складових сучасного політичного та соціального життя країни. Після пережитих конфліктів і важких випробувань, громадянське суспільство стало більш

активним, обізнаним і мобілізованим, і це виявилось надзвичайно важливим для розвитку України.

Громадські організації та ініціативи займають центральне місце в цьому процесі. Вони виконують різноманітні функції, включаючи спостереження за діяльністю влади, моніторинг правопорушень, виявлення випадків корупції та адвокацію за права громадян. Громадські організації часто є механізмом для вираження громадянської позиції та підтримки реформ в країні.

Після війни на сході України багато громадських організацій активно включилися в гуманітарну допомогу та підтримку внутрішньо переміщеним особам. Вони зіграли важливу роль у наданні життєво важливих послуг та психологічній підтримці тим, хто постраждав від конфлікту.

Крім того, громадські організації активно працюють над підвищенням громадської свідомості та освітою щодо прав людини, громадянського суспільства і активного громадянства. Вони організовують навчальні заходи, кампанії та громадські обговорення для залучення громадян до участі в прийнятті рішень на різних рівнях влади.

Українське громадянське суспільство продовжує розвиватися та впливати на формування країни як демократичної, відкритої та прозорої. Його активність та рішучість є важливим рушійним фактором у зміні суспільства та політики України.

У військовій історії України є безліч важливих подій та випробувань, які випробовують нашу країну та її народ на міцність і стійкість. Однією з таких складних ситуацій є воєнний стан, який може впроваджуватися у відповідь на загрози національній безпеці та територіальній цілісності країни. Під час воєнного стану українська влада змушена приймати низку рішень та впроваджувати публічні політики для забезпечення безпеки та добробуту громадян.

Однією з перших та найважливіших публічних політик, впроваджених під час воєнного стану в Україні, є мобілізація. Мобілізація включає в себе

призов громадян до військової служби, а також виробничу мобілізацію для забезпечення потреб армії. Ця політика спрямована на збільшення кількості військових та резервістів для оборони країни в умовах загрози.

Ще однією важливою публічною політикою є забезпечення національної безпеки та обороноздатності. Під час воєнного стану влада змушена приділяти особливу увагу розвитку та підтримці Збройних Сил України. Це включає в себе фінансування та постачання сучасного військового обладнання, підготовку військового персоналу та забезпечення їхнього благополуччя.

Також, під час воєнного стану акцент робиться на забезпеченні соціального захисту населення. Влада приймає заходи для збереження економічної стабільності та соціального спокою, враховуючи збільшену загрозу від ворожих дій. Це може включати в себе програми допомоги сім'ям військовослужбовців, відшкодування збитків від воєнних дій та інші соціальні ініціативи [47].

Політика інформаційної безпеки також грає важливу роль під час воєнного стану. Україна стикається з розповсюдженням дезінформації та ворожих пропагандистських кампаній, і тому важливо впроваджувати заходи для захисту інформаційного простору країни. Це може включати в себе відслідковування та боротьбу з фейками, підвищення інформаційної грамотності населення, та забезпечення доступу до достовірних джерел інформації.

Не менш важливою є міжнародна дипломатія та зусилля залучення міжнародної підтримки. Україна має вести активну зовнішню політику для залучення підтримки від інших країн та міжнародних організацій, а також для забезпечення підтримки в боротьбі за свою територіальну цілісність та суверенітет.

Усі ці публічні політики є невід'ємною частиною управління країною під час воєнного стану. Вони спрямовані на забезпечення безпеки громадян, збереження територіальної цілісності та захисту національних інтересів.

Подолання викликів, пов'язаних із воєнним станом, вимагає спільних зусиль влади, суспільства та міжнародної спільноти для забезпечення миру та стабільності в Україні.

На жаль, наша країна зазнала серйозних збитків через військову агресію, і це вимагає негайних заходів для відновлення і покращення ситуації. Загальна сума прямих збитків, завданих Україні внаслідок конфлікту з моменту повномасштабного вторгнення до квітня 2023 року, оцінюється на рівні 147,5 мільярда доларів, при цьому більше половини цих збитків припадає на житловий фонд, а значну частину — на інфраструктуру та сільськогосподарські об'єкти. Ці цифри становлять лише приблизну оцінку, але вони служать важливим орієнтиром для стратегічного планування післявоєнної відбудови.

Наприклад, за результатами аналізу у квітні 2023 року сума збитків від пошкоджень житлового фонду зросла на \$1,2 мільярда порівняно з лютнем цього ж року і становить 54,4 мільярда доларів. Зазначено також, що майже 158 тисяч житлових будинків були пошкоджені або зруйновані.

Враховуючи ці числа, наше суспільство виражає чіткі очікування: відновлення України повинно бути важливою складовою перемоги у війні. Ми не просто відновлюємо зруйноване, ми прагнемо створити кращий майбутній. Для цього нам потрібні надійні дані і політична воля. Наприкінці кінців, результати соціологічних досліджень свідчать, що більшість населення та представники бізнесу підтримують децентралізацію управління процесом відбудови, а також бажають відкритості та участі громадськості у прийнятті рішень [19].

Повне відновлення країни можливе лише після закінчення війни та повної перемоги України на всій її території. Оскільки ресурси обмежені, держава не може самотійно відновлювати громади на фронтовій лінії та на окупованих територіях під час активних воєнних дій, оскільки існує високий ризик, що нові інфраструктурні об'єкти будуть повторно пошкоджені, а виділені кошти будуть безповоротно втрачені.

Відповідно до результатів соціологічного дослідження, здійсненого за замовленням Transparency International Ukraine та виконаного агентством Info Sapience, ясно випливає, що більшість населення та представників українського бізнесу прагнуть негайного початку відновлення України, навіть не дочекавшись повного завершення конфлікту. В уряді проголошено принцип, що відбудову громад потрібно проводити не в тому вигляді, в якому вони існували перед руйнуваннями, а в посиленому та покращеному варіанті, відповідно до реальних потреб громадян на момент відновлення і з огляду на перспективи євроінтеграції.

Система прийняття рішень щодо відбудови має бути максимально децентралізованою, щоб надати громадам широкі повноваження в обранні об'єктів для відновлення. Основна відповідальність за строкове виконання та графіки відновлення повинна лежати на органах місцевого самоврядування. Керівники громад мають бути відповідальними за формування запитів на відбудову та отримання необхідних ресурсів, включаючи фінансові, для їх втілення.

На рівні громад важливо включити активних мешканців та представників бізнесу в процес відбудови не лише як стейкхолдерів, але й як основних бенефіціарів.

Для ефективного планування повноцінної відбудови потрібна система, яка включатиме всі етапи, включаючи фіксацію пошкоджень та автоматичний розрахунок вартості відновлення на основі параметрів, а також інформацію для планування відновлення з урахуванням нових стандартів. Ця система повинна інтегрувати всі реєстри та бази даних держави, і доступ до неї повинні мати всі центральні органи виконавчої влади, які приймають рішення з питань відбудови. Збір та аналіз даних повинні проводити ті, хто безпосередньо відповідають за об'єкти на своєму рівні, такі як громади, райони чи області.

Пріоритети та стурбованість щодо майбутньої відновлення. Відповідно до офіційної позиції Прем'єр-міністра Дениса Шмигала, Україна планує

використовувати чотири основні джерела фінансування для свого «Плану відновлення». Одним з ключових джерел є конфісковані російські кошти, а також фінансова підтримка від міжнародних партнерів, включаючи міжнародні фінансові організації, кошти з державного бюджету України, кошти від донорів та приватного сектору. Дослідження Transparency International Ukraine показує, що українці очікують, що відбудова не обмежиться лише відновленням руйнівних об'єктів та галузей, а також включатиме будівництво чогось, що країна потребувала ще до війни, і модернізацію існуючих структур. Наприклад, мешканці сіл очікують покращення і ремонту доріг та соціальної інфраструктури, таких як лікарні та школи, в їхніх місцевостях. Дослідження також вказує, що українці стурбовані корупцією в питаннях відновлення, більше навіть, ніж можливістю повторення військових конфліктів. Вони наголошують на критичному значенні прозорості використання коштів та доступності інформації, а також на необхідності включення громадян в процеси відновлення та консультації щодо планів та можливостей для активної участі.

Очевидно, що іноземні компанії бажають вкладати кошти в країни з стабільним регуляторним середовищем, справедливою судовою системою та передбачуваним податковим законодавством. Українська влада повинна зробити кроки в напрямку зменшення податкового тиску, щоб зробити країну більш привабливою для інвесторів [35].

Методи та процеси консультацій зі стейкхолдерами. Стейкхолдери - це особи, групи або організації, які можуть впливати на діяльність або рішення уряду. У роботі з зовнішніми стейкхолдерами (міжнародні партнери, міжнародні фінансові організації, приватні інвестори) важливо проводити міжнародні конференції різного рівня для покращення інвестиційної привабливості України, а також звітування перед партнерами щодо використання коштів та результатів відновлення [39].

У внутрішніх стейкхолдерів (урядові органи, парламент, Національний банк тощо) рекомендується впроваджувати регуляторні рішення, політичні та

аналітичні заходи. Наприклад, спільні консультації з громадськістю, брифінги, петиції тощо. Підтримка прозорості і відкритості у рішеннях та планах важлива для залучення громадян та громадського суспільства до процесів відновлення.

Отже, Україна має спрямовувати свої зусилля на внутрішні трансформації, забезпечити прозорість використання коштів та створити сприятливий бізнес-клімат для залучення інвестицій. Укладання угод щодо повноправного членства в НАТО та ЄС також може допомогти в забезпеченні стабільності і розвитку країни.

2.2 Аналіз якості надання публічних послуг в організації

Згідно з результатами опитування громадян, важливо відзначити, що значна частина населення, а саме 78%, виражає загальне задоволення від наданих послуг. Це свідчить про те, що більшість громадян сприймає роботу Служби у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради як ефективну та відповідальну. Високий рівень задоволення може бути наслідком добре організованої системи надання послуг та позитивного взаємодії з громадою.

З іншого боку, 15% громадян вказали на певне невдоволення та висловили конкретні проблеми. Це може свідчити про існування окремих недоліків чи відсутність ефективних механізмів вирішення проблемних ситуацій. Критичні відгуки громадян можуть бути джерелом цінної інформації для управління селищною радою, оскільки вони вказують на ті аспекти, які потребують негайного вдосконалення.

В контексті вивчення ефективності та функціонування служби у справах дітей та сім'ї, необхідно ретельно проаналізувати якість надання публічних послуг протягом розглядуваного періоду. З метою кращого

розуміння фінансової стійкості та розподілу ресурсів, ми провели детальний аналіз бюджету служби з 2021 по 2023 роки.

У таблиці 2.3 представлено баланс служби. Цей баланс включає доходи та витрати на рік, а також залишок фінансових ресурсів, що може визначати її стійкість та готовність до зустрічі викликів та потреб громади. Аналіз цієї таблиці допоможе визначити тенденції, здійснити порівняльний огляд, та виділити ключові аспекти, які впливають на якість та доступність публічних послуг, які надає служба.

Таблиця 2.3 – Аналіз плану витрат служби у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради за 2020-2022 рр., тис.грн.

Роки	План на рік	Фактичне виконання	До ут. плану виконання	Відхилення (+\-) від ут. Плану вик.
2020	564,185	556,424	98,6%	-7,8%
2021	8316,770	8306,509	99,9%	-10,3%
2022	9464,539	9323,858	98,5%	-10,5%

Ця таблиця представляє загальний план виконання для служби у справах дітей та сім'ї протягом трьох років. Згідно з додатковою інформацією, наданою в образі, зростання видатків на соціальну сферу у 2022 році було пов'язане з війною в Україні. Зокрема, збільшилися видатки на соціальний захист внутрішньо переміщених осіб, на підтримку сімей з дітьми. Кількість дітей, які отримують соціальну допомогу, збільшилася на 20% за період з 2020 по 2022 роки. Це зростання відбулося за рахунок збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб та осіб.

Аналіз таблиці бюджету служби у справах дітей та сім'ї за роки 2020-2022 рр. вказує на деякі ключові тенденції та питання, що варто враховувати:

- відзначається певне коливання у рівні доходів протягом трьох років.

Це може бути пов'язано з різними економічними умовами;

- за аналізом можна відслідкувати ефективність витрат, служба намагалася максимально виконати план та дотримуватися виконання поставлених завдань;

- необхідність додаткового аналізу, зміни в доходах та витратах можуть впливати на якість послуг;

- планування на майбутнє, збереження позитивного фінансового залишку може слугувати підґрунтям для розвитку нових ініціатив чи вдосконалення існуючих програм.

Проте присутня певна проблема фінансування, адже виділених коштів не вистачає на розвиток соціальних компаній та проведення різних інформаційних заходів, метою яких є забезпечення соціально свідомих та захищених громадян.

В цілому, важливо продовжувати моніторити та аналізувати фінансовий стан служби, приділяючи увагу не лише загальним цифрам, але й їх контексту та впливу на якість надання публічних послуг.

Однією з ключових задач буде ідентифікація та аналіз конкретних проблем, які вказали 15% респондентів. Це може включати питання, пов'язані з якістю обслуговування, доступністю інформації, ефективністю процедур чи будь-якими іншими аспектами, які впливають на задоволення громадян.

Для подальшого вдосконалення якості надання послуг можливі заходи, такі як:

- аналіз конкретних проблем, проведення детального аналізу причин та обставин, які призвели до невдоволення громадян.

- взаємодія з громадою, посилення взаємодії та відкритості до зворотного зв'язку від громадян, щоб активно вирішувати виявлені проблеми.

- впровадження ефективних систем та процедур, спрямованих на покращення роботи служб та відповідь на потреби громадян.

- збільшення рівня інформованості громадян щодо доступності інформації та послуг, які надає селищна рада.

Результати опитування свідчать про те, що більшість громадян, а саме 85%, високо оцінюють рівень доступності інформації про послуги та процедури, які надає Служба у справах дітей та сім'ї. Це позитивний сигнал та вказівка на те, що організація успішно впроваджує механізми для надання чіткої та доступної інформації громадянам. Високий рівень доступності інформації може визначати ефективну систему комунікації та відкритість організації перед громадськістю.

Незважаючи на позитивність загального тренду, 10% респондентів висловили труднощі в знаходженні необхідної інформації. Це може свідчити про те, що деякі категорії громадян можуть стикатися із складнощами у взаємодії з інформаційними ресурсами служби. Серед причин цього можуть бути недостатня прозорість в структурі інформації, складність мовлення чи неповна актуалізація даних.

Загальний позитивний настрій щодо доступності інформації створює платформу для ефективних дій з удосконалення комунікації та взаємодії між організацією та громадянами.

Згідно з результатами проведеного опитування громадян, більшість, а саме 70%, високо оцінили роботу окремих служб та відділів служби як задовільну або високу. Це є важливим сигналом і може свідчити про ефективність діяльності певних відділів, які забезпечують послуги громаді з високим рівнем якості та відповідальності.

У той же час, 15% громадян вказали на конкретні слабкі сторони окремих відділів, які, на їхню думку, потребують уваги та покращень. Це може вказувати на ідентифікацію проблемних аспектів в роботі певних служб, які можуть включати затримки у вирішенні питань, недостатню ефективність або відсутність відповідності стандартам обслуговування.

Важливо звернути увагу на вражаючий обсяг звернень громадян - ні менше, ні більше, як 7,040, зафіксованих за останній рік. За великою кількістю звернень виявляється велика довіра громадян до служби та їхньої готовності висловлювати свої питання та думки.

З іншого боку, висока кількість звернень також може вказувати на потребу в оптимізації процесів обслуговування та розгляду звернень. Масштабність може призводити до перевантаження ресурсів та затримок у вирішенні питань громадян.

Дані, що стверджують, що 90% звернень вирішуються на вищому рівні, створюють потужний настрій ефективності та професіоналізму в системі обробки звернень в Літинській Селищній Раді. Цей високий рівень вирішення може бути визначальним фактором для задоволення громадян та підвищення довіри до владних структур.

Таким чином на нашу думку, однією з ключових переваг такого високого показника є відзначення ефективності внутрішніх механізмів розгляду та прийняття рішень. Такий результат свідчить про наявність висококваліфікованих та компетентних співробітників, які здатні ефективно та оперативно реагувати на різноманітні звернення громадян.

Додатково, важливо врахувати, що вирішення питань на вищому рівні сприяє швидкій реакції та виправленню можливих проблем ще на ранніх етапах. Це зменшує час очікування для громадян і дозволяє негайно вирішувати питання без непотрібних бюрократичних затримок.

Необхідно відзначити, що такий високий рівень вирішення звернень на вищому рівні є важливим елементом підтримки позитивної репутації організації перед громадськістю. Громадяни переконуються в тому, що їхні питання та проблеми розглядаються серйозно та отримують вчасний відгук.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ЛІТИНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

3.1 Шляхи удосконалення якості надання публічних послуг під час воєнного стану

Розпочавши повномасштабне вторгнення агресора на нашу територію та введення воєнного стану в Україні стало значним викликом для нашої системи надання послуг. Соціальні послуги – дії спрямовані на профілактику життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх наслідків для осіб/сімей які в них перебувають [2].

Війна, бойові дії та тимчасова окупація призвели до того, що багато людей в Україні опинилися у складних життєвих обставинах. Вони потребують допомоги соціальних працівників, щоб відновити своє життя та подолати наслідки війни.

Забезпечення якості надання публічних послуг в територіальних громадах під час воєнного стану є надзвичайно важливим завданням, яке вимагає комплексного підходу та специфічних рекомендацій. Захист прав та благополуччя дітей, виявлення та реагування на травми, відновлення та підтримка сімейних структур, соціальна реабілітація та психологічна підтримка, забезпечення освіти та розвитку, а також підтримка соціально вразливих груп стають ключовими напрямками удосконалення публічних послуг в умовах воєнного стану. Враховуючи усі ці аспекти, важливо розробляти та впроваджувати стратегії, спрямовані на забезпечення безпеки, благополуччя та належної підтримки для дітей та їхніх сімей у складних обставинах.

Враховуючи вищезгадані виклики та можливості, ось декілька рекомендацій щодо забезпечення якості публічних послуг в умовах воєнного стану:

- реагування на екстрені ситуації: Розробіть чіткі та ефективні плани для реагування на надзвичайні ситуації, такі як напади або природні катастрофи. Важливо, щоб ці плани враховували специфіку воєнного стану та забезпечували безпеку та захист громадян [30];

- медична допомога та гуманітарна допомога: Забезпечте належний рівень медичної допомоги для поранених та постраждалих громадян. Розробіть механізми для надання гуманітарної допомоги, включаючи харчування, водопостачання та притулок для тих, хто втратив свої домівки;

- ефективне комунікаційне планування: Розробіть систему ефективної комунікації, яка включатиме в себе засоби для інформування громадян про поточну ситуацію, інструкції та заходи безпеки. Забезпечте доступність інформації навіть у важкодоступних районах;

- запаси та резерви: Зберігайте стратегічні запаси продовольства, медичних засобів та інших необхідних ресурсів, щоб забезпечити належну підтримку громадянам під час кризи. Розробіть систему контролю та управління цими запасами;

- навчання та підготовка: Проводьте регулярні тренування та навчання для працівників громадської служби щодо реагування на надзвичайні ситуації в умовах воєнного стану. Забезпечте їх підготовку до взаємодії зі збройними силами та іншими службами безпеки;

- залучення громадськості: Створіть механізми для залучення громадськості до процесу прийняття рішень та розробки стратегій реагування на надзвичайні ситуації. Це може включати в себе створення громадських комітетів або механізмів зворотного зв'язку;

- моніторинг та оцінка: Постійно моніторте та оцінюйте якість наданих послуг та ефективність ваших заходів управління кризою. Вчіться на помилках та постійно вдосконалюйте плани та стратегії;

- запобігання корупції: Забезпечте механізми контролю за розподілом ресурсів та допомоги, щоб уникнути корупції та зловживань;

- співпраця та координація: Працюйте разом з іншими територіальними громадами, центральним урядом та міжнародними організаціями для спільного реагування на надзвичайні ситуації та обміну ресурсами та досвідом;

- психологічна підтримка: Надайте психологічну підтримку для громадян, які пережили стресові ситуації або травми під час конфлікту. Психологічна реабілітація може бути важливою частиною післявоєнної підтримки [27].

На нашу думку загальна ідея полягає в тому, щоб підготувати територіальні громади до можливих надзвичайних ситуацій, забезпечити належну підтримку громадян та ефективну реакцію урядових органів на кризові ситуації. Важливо поєднувати стратегічне планування, підготовку та співпрацю для досягнення цієї мети та забезпечення вищого стандарту якості публічних послуг під час воєнного стану.

В результаті проведеного дослідження виявлено, що служба у справах дітей та сім'ї намагається максимально впроваджувати інноваційні рішення у своїй діяльності. Проте виявлені певні труднощі, такі як обмежене фінансування, недостатній рівень розвитку у сфері дітей, недостатня залученість громадськості та нестача підтримки та недостатня кількість штатних працівників. Для вирішення цих питань необхідно застосовувати комплексний підхід, що базується на принципах системності та взаємодії.

Основні напрями удосконалення якості надання публічних послуг в службі у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради можуть включати:

- децентралізація надання публічних послуг, це дозволить наблизити ці послуги до громадян та зробити їх більш доступними. Децентралізація надання публічних послуг передбачає передачу повноважень з надання цих послуг органам місцевого самоврядування. Це дозволить наблизити послуги до громадян, оскільки органи місцевого самоврядування краще знають

потреби своїх територій та мають кращі можливості для їхнього задоволення. Децентралізація може здійснюватися як шляхом передачі повноважень з надання окремих публічних послуг, так і шляхом передачі повноважень з надання всіх публічних послуг;

- розвиток інформаційної системи, тобто впровадження сучасних технологій для автоматизації процесів та полегшення електронного документообігу, також розробка веб-порталу або мобільного застосунку для зручного отримання інформації громадянами та подання заяв на послуги. Електронні сервіси дозволяють громадянам отримувати послуги в будь-який час доби, не залежно від їхнього місцезнаходження. Для впровадження електронних сервісів необхідно розробити та запровадити відповідну інформаційну інфраструктуру. Це включає створення єдиного порталу для отримання публічних послуг, а також забезпечення доступу громадян до Інтернету та мобільних додатків;

- підвищення кваліфікації персоналу, сюди входить організація регулярних тренінгів та семінарів для співробітників та вивчення сучасних методик роботи з дітьми та сім'ями, включаючи психологічну та соціальну підтримку;

- розробка програм підтримки. Впровадження програм для сімей з низьким рівнем доходу або у складних життєвих обставинах, створення різних проектів із соціальної інтеграції та підтримки дітей, які опинилися у складних ситуаціях;

- співпраця з громадськими організаціями. Встановлення партнерських відносин із неприбутковими організаціями, які працюють у сфері допомоги дітям та сім'ям, також організація спільних проектів та подій для підтримки потреб цільових груп.

Таким чином, на наш погляд ці заходи можуть сприяти поліпшенню роботи служби у справах дітей та сім'ї, забезпечуючи якісні та комплексні послуги для мешканців Літинської селищної ради у період воєнного стану.

3.2 Рекомендації для післявоєнної відбудови системи надання публічних послуг

Після війни відновлення і реформування системи надання публічних послуг є надзвичайно важливим завданням, що вимагає обачного планування та впровадження комплексу заходів. Враховуючи виклики та можливості після воєнного конфлікту, це завдання стає ще більш актуальним у період післявоєнної відбудови для служби у справах дітей та сім'ї, адже період після війни може призвести до поглиблення вразливості дітей, та погіршення ситуацій у сім'ї, тому важливо акцентувати увагу на їхніх потребах та благополуччі.

Війна призвела до руйнування інфраструктури та зміни потреб дітей та сімей. Реформування надання публічних послуг допоможе забезпечити їхню ефективність та відповідність потребам дітей та сімей, які постраждали від війни.

Також дана ситуація, що склалася в нашій країні показала, що існуюча система надання публічних послуг не завжди є достатньо ефективною та стійкою. Реформування надання публічних послуг допоможе створити більш ефективну та стійку систему, яка зможе краще задовольняти потреби дітей та сімей у майбутньому.

Конфлікт привів до того, що на даний момент є обмеження ресурсів, які можуть бути виділені на надання публічних послуг. Реформування надання публічних послуг допоможе підвищити ефективність використання ресурсів, щоб забезпечити доступ до послуг для якомога більшої кількості дітей та сімей. Саме тому важливо реформувати та покращувати надання публічних послуг у післявоєнний період для служби у справах дітей та сім'ї.

Війна в Україні завдала значних збитків інфраструктурі та кадровому потенціалу системи надання публічних послуг. Для відновлення цієї системи

та забезпечення належного рівня задоволення потреб громадян необхідно вжити комплексу заходів. Відновлення та реформування надання публічних послуг є необхідним етапом у процесі відновлення та покращення умов життя наших співгромадян.

З урахуванням вищевказаного, також необхідно врахувати питання надання психосоціальної допомоги для постраждалих дітей та сімей, а також розглянути можливості залучення міжнародної спільноти для надання допомоги та ресурсів. Крім того, ефективне управління витратами та забезпечення прозорості у фінансових процесах буде продуктом в успішному відновленні систем надання публічних послуг у післявоєнний період.

Ось декілька пропозицій для успішної відбудови та реформування системи надання публічних послуг, рис 3.1.



Рисунок 3.1 – Пропозиції реформування системи надання публічних послуг у службі у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради

На основі загальних принципів реформи можна сформулювати такі конкретні рекомендації:

- першим кроком є проведення комплексної оцінки потреб населення та пріоритетів відновлення. Враховуйте потреби у відновленні житлового фонду, інфраструктури, охорони здоров'я, освіти;

- залучення місцевих громад, важливо залучити місцеві громади до процесу прийняття рішень щодо відновлення та реформування. Необхідно вислухати вимоги та ідеї місцевих мешканців і враховуйте їх при плануванні та реалізації проектів [23];

- потрібно забезпечити високий рівень прозорості у відновленні та реформуванні системи публічних послуг. Пропоную впровадити механізми контролю за використанням ресурсів та боротьби з корупцією;

- інвестування у модернізацію інфраструктури, зокрема у житловий фонд, дороги, водопостачання та каналізацію, енергетичні системи та інші важливі галузі. Це сприятиме покращенню якості життя громадян та розвитку економіки;

- реформування системи освіти та навчання, вдосконалення програми навчання та підтримку вчителів, забезпечення доступності якісної освіти для всіх груп населення;

- покращення системи охорони здоров'я, включаючи доступність медичних послуг та ліків, поліпшення умов праці медичних працівників та лікування поранених війною;

- соціальна підтримка, необхідно враховувати потреби найвразливіших груп населення та розробляйте соціальні програми для їх підтримки. Це може включати в себе допомогу безробітним, інвалідам, літнім людям та іншим потребуючим [22]

- співпраця з міжнародними партнерами для отримання фінансової підтримки та технічної допомоги в процесі відновлення;

- інвестування в навчання та розвиток кадрів у сфері публічного управління та надання публічних послуг. Необхідно підготувати професіоналів, які зможуть керувати ефективною системою;

- встановлення системи моніторингу та оцінки результатів відновлення та реформ. Це допоможе вчасно виявляти проблеми та коригувати стратегії.

Ці рекомендації мають на меті забезпечити стабільну та якісну систему публічних послуг після війни, яка відповідає потребам громадян та сприяє

відновленню та розвитку країни. Важливо враховувати специфіку внутрішньої ситуації та забезпечувати гнучкість у виконанні цих рекомендацій, а також надавати підтримку і підвищувати свідомість громадян щодо цих процесів.

Після війни відбудова систем надання публічних послуг в службі у справах дітей та сім'ї є важливим завданням для відновлення соціального благополуччя та стабільності в постконфліктному суспільстві. Ось кілька рекомендацій для ефективної післявоєнної відбудови:

- оцінка потреб, необхідно провести комплексну оцінку потреб дітей та сімей після війни, визначити рівень травм та специфічні соціальні, психологічні та економічні потреби.

- створення програм соціальної підтримки, слід розробити та впровадити програми соціальної підтримки для сімей, які постраждали внаслідок війни. Забезпечити доступ до психологічної та медичної допомоги для дітей та сімей, які відчувають психологічні наслідки конфлікту.

- розширення освітніх можливостей, пропонуємо забезпечити дітям та молоді доступ до освіти та професійного навчання для підготовки до майбутнього. Запровадити додаткові підтримуючі програми для дітей, які можуть бути вимушено відокремлені внаслідок втрат членів родини або інших травматичних ситуацій.

- реструктуризація служб соціального забезпечення, потрібно вдосконалити структуру та функціонування служб у справах дітей та сім'ї, забезпечивши їх ефективність та доступність для всіх громадян. Забезпечити навчання працівників новим методикам роботи в умовах постконфліктної ситуації.

- партнерство з громадою, потрібно включити громадські організації, активістів та представників громади у процес відновлення та прийняття рішень. Залучати громадян до розробки та впровадження програм, спрямованих на підтримку дітей та сімей.

- захист вразливих груп, варто створити механізми захисту прав та інтересів вразливих груп, таких як діти-сироти, діти з інвалідністю та діти, які потребують особливої уваги. Забезпечити відповідний рівень захисту дітей від можливих форм насильства та зловживань.

- відновлення інфраструктури, важливо відновити та розвивати соціальну інфраструктуру, таку як дитячі садки, школи та медичні заклади. Забезпечити доступність послуг в сільських та віддалених районах, зокрема, шляхом розвитку мобільних бригад та транспортних мереж.

Ці рекомендації створюють основу для розвитку ефективної та підтримуючої системи післявоєнного надання публічних послуг в службі у справах дітей та сім'ї. Однак важливо приділити увагу унікальним аспектам конфлікту та потребам громади. У зв'язку з військовим конфліктом деякі діти можуть бути свідками чи безпосередніми учасниками подій, що може призвести до травматичних наслідків та психологічних проблем. Тому важливо враховувати ці аспекти при розробці та впровадженні підтримки дітей та сімей. Врахування психосоціальних аспектів допоможе створити ефективні механізми підтримки та реабілітації для тих, хто пережив труднощі через воєнні події.

Потреби сімей також можуть включати в себе відновлення житлових умов, забезпечення доступу до освіти та медичних послуг, а також підтримку реальної економічної активності для покращення їхнього благополуччя. такі аспекти слід виконати для розробки бюджетних програм та стратегій відновлення, забезпечити повноцінну інтеграцію постраждалих сімей у соціально-економічне життя.

Крім того, важливо розглядати можливості міжнародного співробітництва та підтримки від міжнародних організацій та донорів. Залучення зовнішніх ресурсів може сприяти більш ефективному впровадженню програм та забезпеченню сталого розвитку системи надання публічних послуг.

Таким чином, гуманітарний підхід, орієнтований на унікальні потреби та психосоціальне спілкування, спільний з ефективним управлінням ресурсами та залученням міжнародної підтримки, буде визначальним для досягнення успішної реформи системи надання публічних послуг у післявоєнний період.

Загалом, на нашу думку успішна реформа системи надання публічних послуг у сфері служби у справах дітей та сім'ї після війни вимагає глибокого розуміння гуманітарних аспектів та здатності враховувати унікальні потреби дітей та сімей у період післякризового відновлення.



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Після вивчення та аналізу значної кількості літературних джерел та особистого обстеження об'єкта дослідження можна зазначити такі висновки:

1. Публічні послуги виступають суттєвим елементом соціального та економічного розвитку територіальних громад. Вони є необхідним інструментом для задоволення потреб громадян, забезпечуючи доступ до основних послуг і підтримуючи рівень життя населення.

2. Ефективне надання публічних послуг вимагає важливого вивчення та впровадження передових теоретичних концепцій і практик. Розуміння ролі технологій, громадської участі та стратегій управління стає ключовим для вдосконалення процесів надання послуг та забезпечення їх відповідності потребам сучасного суспільства.

3. Розглянувши організаційно-функціональну характеристику служби у справах дітей та сім'ї, очевидно є недостатня кількість працівників у службі у справах дітей та сім'ї, що є проблемою, яка негативно впливає на якість надання послуг у цій сфері. Внаслідок демографічних змін, а також війни в Україні, обсяги роботи служби у справах дітей та сім'ї постійно зростають. Це призводить до того, що працівники служби перевантажуються, що негативно впливає на якість їхньої роботи.

4. Кількість дітей, які отримують соціальну допомогу, збільшилася на 20% за період з 2020 по 2022 роки. Це зростання відбулося за рахунок збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб та дітей, які залишилися без батьківського піклування. Це зростання є позитивним, оскільки свідчить про те, що служба у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради забезпечує належний рівень соціальної підтримки для дітей, які її потребують. Однак, це зростання також створює додаткові навантаження на службу та вимагає збільшення обсягів фінансування.

5. Здійснивши аналіз видатків Літинської селищної ради, ми бачимо, що відбулося їх зростання на 12,5%, це свідчить про збільшення потреб населення у публічних послугах та покращення ефективності управління фінансами.

6. Результати аналізу якості надання публічних послуг в організації свідчать про те, що в загальному громадськість задоволена наданням публічних послуг, проте також є наявність певних проблем та можливості для вдосконалення.

7. Конкретними шляхами удосконалення якості надання публічних послуг у відповідь на провадження воєнного стану є розроблені стратегії, які мають на меті забезпечити ефективність та надійність послуг у важких умовах. Зокрема, враховано необхідність підвищення готовності персоналу до реагування на непередбачувані обставини та надання необхідної підтримки громадянам, що опинилися в неприємних ситуаціях.

8. Ключовим елементом стратегій є створення механізмів для забезпечення доступу до критичних соціальних послуг, зокрема для сімей та дітей. Крім того, акцент робиться на впровадженні систем моніторингу та звітності, що дозволяє оперативно визначати проблеми та коригувати стратегії відповідно до змін у ситуації.

9. Важливим аспектом є взаємодія з громадськістю та місцевими інституціями для врахування конкретних потреб. Заходи зі збільшення прозорості та відкритості сприятимуть відновленню довіри громад та підвищать ефективність надання публічних послуг у складних умовах воєнного стану.

В остаточному висновку висунуті конкретні пропозиції щодо відновлення системи надання громадських послуг після війни. Ці рекомендації обґрунтовані на отриманих результатах і спрямовані на підвищення якості обслуговування та відповіді на потреби громадян:

По-перше, однією з ключових пропозицій є активне впровадження програми психологічної та соціальної підтримки громадян, особливо тих, хто

став постраждав унаслідок війни. Забезпечення доступу до консультування та терапевтичної допомоги, як важливий крок у відновленні психосоціального благополуччя населення.

По-друге, також важливо активно залучити громадськість у процесі прийняття рішень та моніторингу заходів у період після війни. Створення платформи для обговорення та збору відгуків громадян сприятиме адаптації стратегій відновлення до реальних потреб та проблем на місцевому рівні. Заходи щодо забезпечення прозорості та залучення громадськості до процесів прийняття рішень вважаються ключовими для підвищення довіри та відкритості служби.

По-третє, проведене дослідження дає підстави для впровадження конкретних заходів з удосконалення якості надання громадських послуг у службі у справах дітей та сім'ї Літинської селищної ради. Виявлені позитивні практики та проблемні аспекти в роботі служби стають основою для розроблення стратегій, спрямованих на підвищення ефективності та відповідальності у наданні підтримки дітям та сім'ям.

По-четверте, рекомендації включають в себе необхідність вдосконалення механізмів взаємодії між службою та громадою, щоб забезпечити більшу доступність та персоналізацію надання послуг. Також варто акцентувати на підвищенні кваліфікації персоналу та розробці програм психосоціальної підтримки для дітей та сімей, які потребують особливої уваги в умовах складних ситуацій.

На наш погляд, врахування цих аспектів дозволить створити ефективну та адаптивну систему надання публічних послуг, спрямовану на забезпечення добробуту дітей та сімей в Літинській селищній раді.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про адміністративні послуги»: Відомості Верховної Ради від 06.09.2012 №5203–VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
2. Закон України «Про соціальні послуги»: Відомості Верховної Ради від 14.04.2022 № 2193-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
3. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України : Указ Президента України від 04.09.2019 № 647– URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.
4. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2018 рік : Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. URL: <http://me.gov.ua/Tags/>
5. Байбородіна А. В. Ресурсний потенціал територіальної громади: оцінка, можливості та перспективи в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 28. С. 131–134. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/26.pdf>.
6. Барташук К. В. Органи державної влади та місцевого самоврядування в адміністративно-правовому забезпеченні бюджетної безпеки України. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 4. С. 233–235. URL: http://lsej.org.ua/4_2022/53.pdf.
7. Бахарєва Я. В. Тенденції розвитку інформаційних технологій в сфері надання державних публічних послуг в Україні. *Ефективна економіка*. 2021. № 6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2021/206.pdf.
8. Біла-Тіунова Л. Р., Фролова Є. І. Змістовна характеристика функцій юридичних осіб публічного права. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 4. С. 236–239. URL: http://lsej.org.ua/4_2022/54.pdf.

9. Білоус Я. Ю. Теоретичні аспекти організаційно-економічного забезпечення розвитку територіальних громад України. *Ефективна економіка*. 2022. № 3. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/3_2022/75.pdf.

10. Бовкун О. Теоретико-концептуальні засади класифікації публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави. *Економіка та суспільство*. 2022. № 37. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1218/1173>.

11. Бондаревська К. В., Івашина А. В., Озерян К. С. Психосоціальна підтримка населення в умовах воєнного часу. *Бізнес-навігатор*. 2023. № 2. С. 107–113. URL: http://business-navigator.ks.ua/journals/2023/72_2023/18.pdf.

12. Борисенко Ю. Досягнення та виклики реформування місцевого самоврядування в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2022. № 3. С. 42–50.

13. Возняк Г. В. Підприємницькі активи територіальних громад в умовах війни: нові виклики та проблеми управління. *Фінанси України*. 2022. № 3. С. 38–52.

14. Возняк Г., Капленко Г., Коваль В. Децентралізація як основа зміцнення фінансової самодостатності та розвитку територіальних громад. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1624/1561>.

15. Гончарук В. Міжнародні інноваційні підходи у взаємодії влади і громади: досвід для України. *Аспекти публічного управління*. 2022. № 6. С. 80–87.

16. Гончарук В. Реалізація механізмів взаємодії органів влади та інститутів громадянського суспільства: виклики та перспективи. *Аспекти публічного управління*. 2022. № 5. С. 35–46.

17. Данилишин Б. М. Економічні трансформації у період воєнного стану: тактика еволюціонізму і модернізація. *Економіка України*. 2022. № 10. С. 3–14.

18. Демчишак Н. Б., Тихонька У. Т. Вплив фіскальної децентралізації на наповнюваність місцевих бюджетів в Україні в умовах розвитку територіальних громад та цифровізації державних послуг. *Економіка та держава*. 2021. № 6. С. 52–57. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/6_2021/10.pdf.

19. Задорожня Г. В. Децентралізація влади як спосіб демократизації держави. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 4. С. 21–23. URL: http://lsej.org.ua/4_2022/3.pdf.

20. Залознова Ю., Азьмук Н. Людський капітал України в умовах війни: втрати та здобутки. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1312/1266>.

21. Заставна О. П. Правове забезпечення організації роботи органів місцевого самоврядування в умовах правового режиму воєнного стану. *Актуальні проблеми держави і права*. 2023. № Вип. 97. С. 83–89. URL: <http://apdp.in.ua/v97/11.pdf>.

22. Заяць Т. А., Краєвська Г. О. Соціальні послуги для вразливих категорій населення в територіальних громадах України. *Економіка України*. 2022. № 3. С. 57–74.

23. Ігнатченко І. Г. Актуальні питання публічного адміністрування у культурно-інформаційній сфері у період дії воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 8. С. 286–289. URL: http://lsej.org.ua/8_2022/62.pdf.

24. Ігнатченко І. Г., Рідкобород Ю. В., Мелаш А. С. Актуальні адміністративно-правові питання реформування державної служби в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 5. С. 367–371. URL: http://lsej.org.ua/5_2022/85.pdf.

25. Каламан О. Б. Роль тайм-менеджменту у формуванні ефективності надання державних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 3. С. 75–80. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/3_2021/14.pdf.

26. Каламан О. Б., Пурцхванідзе О. В. Лідерство у сфері державних послуг: теоретичний аспект. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 2. С. 88–94. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/2_2021/16.pdf.

27. Калашник Н. Вплив діджиталізації на формування публічної політики в Україні. *Демократичне врядування*. 2020. № 26. URL: <http://dv.lvivacademy.com/article/view/228507>.

28. Клименко А. С. Методика оцінки якості надання соціальних послуг. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 28. С. 148–152. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/30.pdf>.

29. Клименко А. С. Формування гендерної компетентності публічних службовців у контексті розвитку надання інноваційних публічних послуг населенню. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 30. С. 101–104. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/30-2022/17.pdf>.

30. Коваленко С. В. Механізми застосування цифрових технологій задля реалізації повноважень органами публічного управління в умовах воєнного стану. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2023. № 35. С. 35–38. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2023/35-2023/6.pdf>.

31. Косухіна К. В., Хмельницький А. В. Концепція використання інженерних систем штучного інтелекту для надання інформаційних та публічних послуг резидентам територіальних громад. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 29. С. 65–68. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/29-2022/12.pdf>.

32. Кравцова Т., Лащенко О., Кравцов О. Використання маркетингового підходу в діяльності органів публічного управління медичною сферою. *Аспекти публічного управління*. 2021. № 4. С. 72–84.

33. Кузнєцова Л. Траєкторії розвитку основних видів економічної діяльності України у повоєнний період. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1741/1677>.

34. Литовченко В. В. Сучасні засади формування механізмів надання адміністративних послуг в публічному управлінні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 21. С. 116–120. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/21_2021/20.pdf.

35. Луніна І. О. Потенціал публічних фінансів для забезпечення видатків воєнного періоду та поствоєнного відновлення України. *Фінанси України*. 2022. № 8. С. 7–26.

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

37. Монастирський Г. Л., Волосяк М. В. Гармонізація соціальних та економічних складових розвитку інфраструктури територіальних громад. *Проблеми економіки*. 2023. № 1. С. 86–95. URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2023-1_0-pages-86_95.pdf.

38. Мунько А. Ю. Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я). *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 8. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/52.pdf.

39. Нестеренко Л. Б. Діалог як інструмент комунікації в територіальних громадах. *Актуальні проблеми держави і права*. 2021. Вип. 91. С. 135–141. URL: <http://apdp.in.ua/v91/18.pdf>.

40. Омеляненко В., Омеляненко О., Кравченко Ю. Використання інновацій в сфері даних в контексті сталого розвитку територіальних громад. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2230/2153>.

41. Осьмак А. С., Яріш А. А. Концептуальні засади впровадження реінжинірингу сервісної діяльності органів публічної влади. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2021. № 2. С. 21–26.
42. Патицька Х. О. Закономірності користування послугами у територіальних громадах в умовах децентралізації. *Ефективна економіка*. 2021. № 11. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2021/94.pdf.
43. Польова О. Децентралізація у забезпеченні стійкого економічного та соціального розвитку територіальних громад. *Економіка та суспільство*. 2022. № 37. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1230/1185>.
44. Сенищ П., Фугело П. Фінансово-бюджетна підтримка соціально-економічного розвитку територіальних громад в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1433/1380>.
45. Серьогіна Т. Публічні послуги: сучасні підходи до класифікації. *Аспекти публічного управління*. 2020. № 3. С. 5–15.
46. Серьогіна Т. Формування системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні основи. *Аспекти публічного управління*. 2020. № 6. С. 212–220.
47. Солтановська Н. І. Проблематика ефективного управління в громадах України. *Бізнес-навігатор*. 2021. № 6. С. 59–63. URL: http://business-navigator.ks.ua/journals/2021/67_2021/12.pdf.
48. Федоріщев С. С. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг у місті Вінниці. *Актуальні проблеми держави і права*. 2020. Вип. 86. URL: <http://www.apdp.in.ua/v86/31.pdf>.
49. Хромова Ю. Особливості впровадження реінжинірингу у систему публічного управління в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. Т. 1. № 82. С. 148–151. URL: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/229165>.

50. Черниш В. В. Стан, структура та динаміка зловживання повноваженнями особами, які надають публічні послуги. *Публічне право*. 2020. № 3. С. 171–180. URL: <https://www.publichne-pravo.com.ua/files/39/pdf/19.pdf>.

51. Шаманська А. С. Особливості забезпечення якості надання публічних послуг в територіальних громадах: збірник наукових праць XII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих», 20 квітня 2023 року. Вінниця, 2023. № Ч.12. С. 327-333.

52. Шаманська А. С. Проблеми надання публічних послуг та оцінка їх якості в умовах воєнного стану: збірник наукових праць X Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології», 10 жовтня 2023 року. Вінниця 2023.

