

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного управління та
національної безпеки
Кафедра економічної теорії, інтелектуальної
власності та публічного управління

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

СІТАЛОВА АЛЬОНА ВАСИЛІВНА
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК 328.18
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**«ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ В УКРАЇНІ»**
(тема роботи)

281 «Публічне управління та адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр
кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне Джерело

А .В. СІТАЛОВА
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи:
Якобчук Валентина Павлівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

к. е. н., професор, завідувач кафедри економічної теорії,
інтелектуальної власності та публічного управління,
(науковий ступінь, вчене звання)

Висновок кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

за результатами попереднього захисту: Сіталову Альону Василівну
допущено до захисту

Протокол засідання кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління № _____ від « _____ » _____ 2022 р.

Завідувач кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

к.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

Якобчук Валентина Павлівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

« _____ » _____ 2022 р.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти Сіталова Альона Василівна захистила
(прізвище, ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою _____

за шкалою _____

за національною шкалою _____

Секретар ЕК

(науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

Пугачова Н.С.
(прізвище, ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Сіталова А.В. Формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій - Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 - Публічне управління та адміністрування. - Поліський національний університет, Житомир, 2022.

У кваліфікаційній роботі розглянуто та досліджено основні закономірності формування надання послуг учасникам бойових дій в Україні, проведена оцінка та аналіз механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій, розглянуті напрями удосконалення механізмів надання послуг.

Завдяки проведеному дослідженню, запропонований пакет послуг щодо соціального захисту учасників бойових дій для вдосконалення надання послуг.

Таким чином проведене дослідження не вичерпує глибини поставленої проблеми, перспективу подальшої роботи ми вбачаємо у створенні та реалізації стратегії щодо надання послуг учасникам бойових дій.

Ключові слова: *учасники бойових дій, публічне управління, надання послуг, механізм публічного адміністрування.*

SUMMARY

A.V. Sitalova Formation of a public management system for providing services to participants in hostilities - Qualification work on manuscript rights.

Qualification thesis for the Master's Degree in Specialty 281 – Public Management and Administration. – Polissia National University, Zhytomyr, 2022.

In the qualification work, the main regularities of the formation of the provision of services to the participants of hostilities in Ukraine were considered and researched, an assessment and analysis of public management mechanisms for providing services to combatants was carried out, directions for improvement of service provision mechanisms were considered.

Thanks to the conducted research, a package of services for social protection of combatants was proposed to improve the provision of services.

In this way, the conducted research does not exhaust the depth of the problem, we see the perspective of further work in the created and implemented strategies for providing services to the participants of hostilities.

Keywords: *participants in hostilities, public administration, provision of services, mechanism of public administration.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ В УКРАЇНІ.....	8
1.1. Основні закономірності формування публічного управління щодо надання послуг	8
1.2. Закономірності, форми, методи та стилі публічного управління.....	10
1.3. Класифікація надання послуг учасникам бойових дій в Україні.....	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ УКРАЇНІ.....	19
2.1. Оцінка механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.....	19
2.2. Аналіз механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.....	24
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ В УКРАЇНІ.....	29
3.1. Розробка стратегії надання послуг учасникам бойових дій.....	29
3.2. Вдосконалення правового забезпечення, щодо надання послуг учасникам бойових дій в Україні.....	32
3.3. Діджиталізація, як метод удосконалення системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.....	37
ВИСНОВКИ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43
ДОДАТКИ.....	48

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодення України переживає чи не найтривожніші часи, що й стало причиною цілої низки проблем у соціальному та психологічному житті особистостей. До групи незахищених осіб сьогодні відносяться учасники бойових дій, які потребують допомоги у багатьох сферах їхнього життя, а саме: психологічної, соціальної, матеріальної, оздоровчої, юридичної тощо. Вирішити ці проблеми можна лише шляхом активної роботи на державному рівні.

Повноцінна та структурована діяльність управлінських органів є дуже важливою для учасників бойових дій, адже це дозволить покращити ситуацію країни в цілому. Нажаль спостерігається неповноцінність правового забезпечення в системі державного управління; недостатність інформаційних ресурсів для учасників бойових дій, а також соціальних послуг, що дає потребу здійснити діагностику недоліків системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні

До певної роботи залучаються широке коло науковців і фахівців, а саме специфіку соціальної роботи з військовослужбовцями досліджували: Т. І. Андреева, О. А. Беденко-Зваридчук, І. В. Дубровіна, В. І. Куліков, С. М. Легуша, Н. Ю. Максимова, Л. М.. Шипіцина та інші; Надання публічних послуг органами державної влади та їх оцінка досліджували: В. Дьяченко, В. М. Сороко, А.Хлебников та інші.

Таким чином, враховуючи соціальну значемість проблематики та недостатність наукових розробок щодо вивчення системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій, було визначено тему даної роботи: «Формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні».

Мета дослідження. Метою даного дослідження є теоретичне обґрунтування практичних рекомендацій, щодо формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.

Для досягнення мети дослідження були поставлені перед нами наступні завдання:

- узагальнити теоретичні засади щодо дослідження поняття «публічне управління», «надання послуг», а також системи надання послуг учасникам бойових дій в Україні;
- проаналізувати механізми публічного управління надання послуг учасникам бойових дій;
- визначити напрями механізмів надання послуг учасникам бойових дій ;
- здійснити моніторинг результатів ефективності системи надання послуг учасникам бойових дій;
- Розробити рекомендації щодо вдосконалення формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.

Об'єкт дослідження – є процес формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій.

Предмет дослідження – теоретичні та прикладні питання вдосконалення механізмів формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.

Методи дослідження. Дослідження ґрунтується на системному підході та базових теоріях публічного управління. В роботі використано теоретичні методи (порівняння, узагальнення, аналіз, синтез, класифікація та систематизація інформації) при визначенні системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні; застосовано емпіричні методи (аналіз літератури з теми дослідження, спостереження), використано монографічний метод та метод наукових узагальнень для аналізу теоретичних засад теми дослідження та розробки практичних рекомендацій.

Перелік публікацій автора за темою дослідження надруковані в матеріалах в двох науково-практичних конференцій

Практичне значення отриманих результатів. Результати проведеного дослідження можуть бути використані, як додатковий матеріал органами влади обласного та районного рівня при розробленні заходів щодо вдосконалення системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг - 68 сторінок, з яких 46 сторінок основного тексту. Робота містить 3 додатки. Список використаних джерел з 44 найменувань.

РОЗДІЛ 1.

ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ В УКРАЇНІ

1.1. Основні закономірності формування публічного управління

Основною метою соціально-економічної балансу, як вектору сталого розвитку, який організовує діяльність людей є управління. За відсутності управлінської діяльності або незлагодженої роботи утворюється безлад, анархія та бездіяльність.

За дослідженнями А. О. Азарова, Л. М. Ткачук та Л.О. Нікіфорова управління може відбуватися у двох аспектах – природному та суспільному. Запропоновані аспекти мають декілька спільних та відмінних рис, разом із тим, у природі управління запропоноване шаблонами, а в суспільстві в цілому діють люди, які мають і свідомість так і волю. Особистості досягають власні цілі, працюють заради власних потреб та бажань, а не базових інстинктів [1].

Управління набуває багатьох різних форм. В залежності від сфери застосування необхідні спеціальні знання та вміння для успішного управління. Існують також різні види управління, наприклад, управління поведінкою дітей, організацією, громадське, публічне, соціальне тощо. Серед спектру видів цієї діяльності особливе місце займає публічне управління. На думку І. В. Аль-Атті «публічне управління являє собою різновид суспільно корисної діяльності, який здійснюється певною сукупністю суб'єктів, а саме органами державної влади , місцевого самоврядування, керівниками тощо» [2, с.39].

В дослідженнях І. Бінько, поняття «публічне управління» з латинського переводиться, як *publicus* тобто суспільний, народний, звертаючись до латинсько-українського словника слово *publicus* перекладається, як «народний, державний, громадський, суспільний». Таким чином, публічне управління не можливе без громадян, суспільства та людей, тобто джерелом публічної влади є народ країни,

області чи територіальної громади. Отже, публічне управління та адміністрування – це управління за участю народу [5, с.44].

В аналізі наукової літератури, на думку І. В. Шпекторенко, становлення публічного управління в Україні вимагає створення ефективної системи функціонування різних рівнів публічно-владних механізмів, які б відповідали стандартам демократичної правової держави із соціально орієнтованою ринковою економікою. При цьому особливо важливим є науковий супровід таких процесів, що потребує додаткових наукових процесів, таким чином, це потребує постійного статистичного вивчення [30].

Важливу роль в публічному управлінні займають територіальні об'єднання. Вони відрізняються за складом, формою та розмірами. Одним із прикладів такого управління є держава – що має власну публічну владу, але залежить від колективу.

Суб'єктом публічного управління на думку А. О. Азарова, Л. М. Ткачук та Л.О. Нікіфорова є активний початок управлінського процесу (парламент, президент, уряд, депутати, міністри). Коли об'єктом є те на що спрямовані дії суб'єкта (обмеження використання матеріальних або духовних благ, відокремлення, позбавлення права тощо) [1].

Слід зазначити, що управлінські повноваження та обов'язки суб'єкта управління визначаються документами, які є основними в його діяльності. Наприклад, найбільшу вагомість у нашій державі має Конституція. Саме в ній зазначені зазначенні обов'язки та управлінські межі, в яких можуть діяти суб'єкти, регулюючи життя населення. Документи, що регулюють процес управління, мають положення про повноваження посадових осіб, а й про їх обов'язки. В дослідженні Т. О. Паутова та А. І. Неділько зазначається, а саме: як сферу публічних послуг, де є послуги, які надаються органами державної влади, органами муніципалітету, організаціями, підприємствами, які перебувають в їхньому підпорядкуванні. Суб'єктами хто надає державні послуги можуть бути державні та муніципальні послуги [22].

Таким чином, застосування різних способів керування утворюють управлінський процес. Цей процес розпочинається від надходження інформації

до колективу (приймають інформацію, сортують відстежують оцінюють на користь чи якість) та закінчується діяльністю посадових осіб (роблять остаточне оцінювання інформації, приймають рішення, надають управлінські команди). На будь-якому етапі публічного управлінського процесу важливим є контроль діяльності та надання якісних задач.

1.2. Закономірності, форми, методи та стилі публічного управління

В теоретичних дослідженнях А.С. Зеніна-Біліченко механізмами публічного управління - це спеціальні засоби, що забезпечують здійснення регулюючого впливу на соціально-економічні територіальні системи різних рівнів (села, територіальної громади, району, міста, області, країни тощо) з метою забезпечення гідних умов життєдіяльності громадян України [13].

На погляд А.С. Зеніна-Біліченко узагальнена структура має виглядати таким чином (див. рис.1.1):

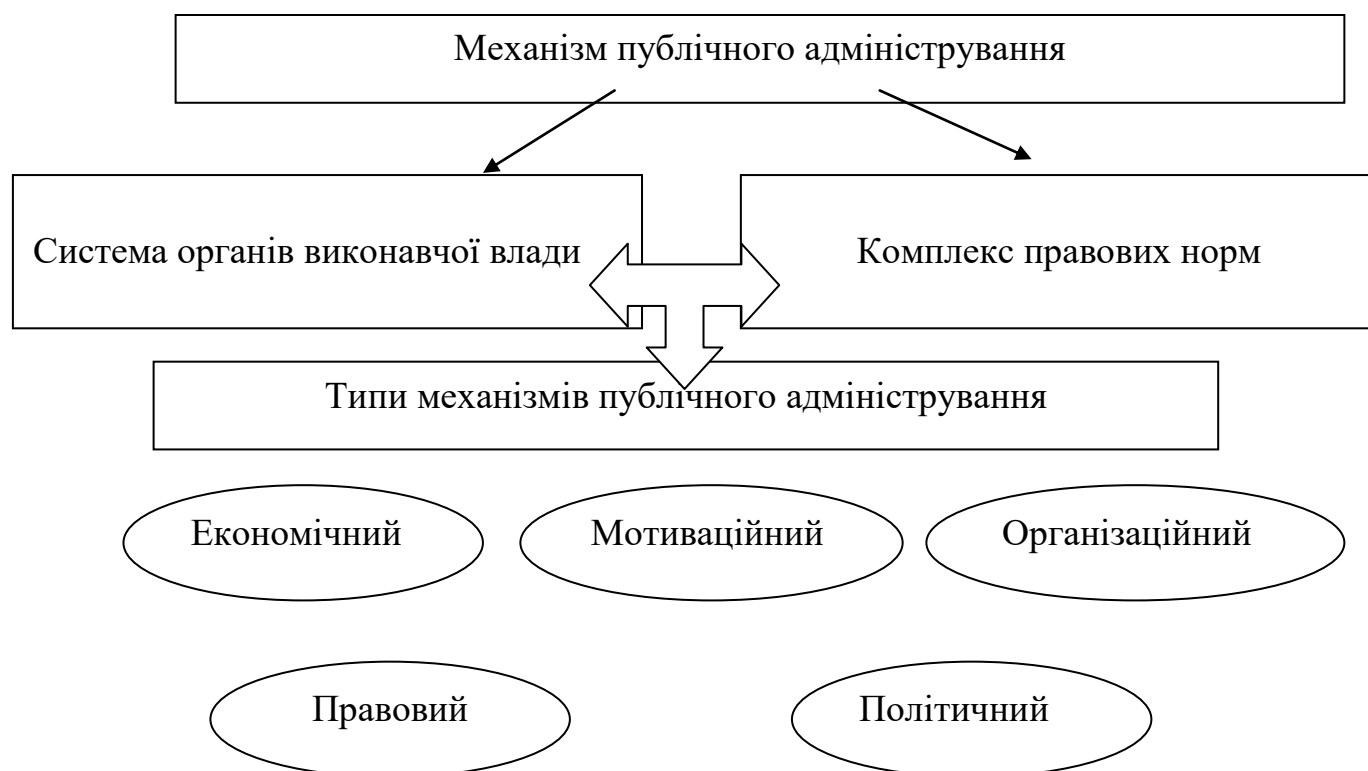


Рисунок 1.1. Структура механізму публічного управління

В роботі І. В. Шпекторенко, визначає поняття «метод» як шлях, спосіб досягнення поставленої мети і завдань дослідження. Методи допомагають пізнавати дійсність. Автор виокремлює такі методи діагностики публічного управління, як: анкетування та спостереження, бесіда, рейтинг, моделювання, контент, аналіз, експеримент та ін.. Вибір методів діагностики упорядковується системою, в якій визначається місце відповідно до конкретного етапу дослідження та в заданій послідовності [30].

В сучасних дослідженнях набувають популярності використання візуальних (графічних) методів, до яких відносяться: графіки, схеми, діаграми, картографи. Даний метод дозволить наочно основні закономірності публічного управління; експериментально-ігрові методи пов'язані із програванням різних ситуацій (політичних, економічних, воєнних), що дозволяють подивитися на поведінку досліджуваного зі сторони.

І. В. Шпекторенко перераховує такі методи публічного управління, зокрема:

- організаційно-розпорядчі методи - стосуються створенню структури органів управління в тому числі затвердження адміністративних норм та нормативів а також видання наказів і розпоряджень тощо;
- адміністративні методи - які спрямовують зокрема на прийняття ефективних управлінських рішень, дисципліна, створення порядку заходів впливу на персонал;
- економічні методи – мають мотивувати, стимулювати до діяльності за умов використання економічного механізму;
- соціально-політичні методи – які безпосередньо спрямовують на створення умов для підвищення трудової, політичної активності, задоволення потреб щодо підвищення соціального статусу громадян;
- соціально-психологічний метод – засоби впливу на свідомість та поведінку особистостей з метою соціалізації, формування соціальної солідарності тощо;

- морально-етичні методи – спрямовані на формування ціннісних орієнтирів громадян. Дані методи базуються переважно на мотиваційних заходах та виховних мірах, переконанні та розв'язанні простих життєвих подій.

У науковій літературі часто зустрічається поняття «трудова форма публічного адміністрування», зокрема за визначенням В. Р. Білої це поняття трактується як метод публічного управління та має такі прояви: правові форми створюють правові форми створюють правову основу для визначення і подальшого використання сукупності методів публічного управління, юридично створюють порядок процедури. За допомогою правових форм визначаються суб'єкти та межі застосування методів публічного управління у конкретних ситуаціях [3].

За дослідженнями С. Т. Гончарук, та О. Ю Гурченко форми публічного управління – це зовнішнє, організаційно-правове вираження конкретних однорідних дій суб'єктів публічної адміністрації, що здійснюються ними в межах їх компетенції з метою використання поставлених управлінських завдань та функцій. Завдяки застосуванню управлінських форм суб'єктами управління виконуються поставлені перед ними відповідні завдання та функції в різних сферах життя суспільства.

В дослідженнях В. Р. Білої публічне управління може діяти в публічно-правових і приватноправових формах. Форми публічного управління завжди є правовими, в тому сенсі, що встановлюються, змінюються та припиняють на основі норм адміністративного права. Поділ форм публічного управління на правові та організаційні є способом їх класифікації за ознакою наслідків, що дає глибше пізнати їхню сутність та взаємодію, визначити межі потребу в правовому регулюванні важкого їх існування [4].

Існує безліч класифікацій стилів лідерства, проте найдоцільнішою та поширеною є класифікація німецького й американського психолога К. Левіна, в основі якої передбачається підхід до ухвалення рішень лідером. Тобто автор виділяє такі стилі, а саме : авторитарний; демократичний; ліберальний [16]:

- авторитарний стиль – під авторитарним лідерством є суворі правила та чітко розподілені обов'язки, прийняття рішень одноосібно.

- під демократичний стилем – лідер залучає до процесу групової дискусії працівників, які є у підпорядкуванні, виявляє та приймає думки підлеглих та охоче ділиться владою з підлеглими, тобто практично завжди орієнтується на думку групи;

- під ліберальним – лідер буде уникати будь-якої власної участі при прийнятті та ухваленні рішень, надасть самостійно підлеглим приймати рішення без його участі. Отже при ліберальному лідерові організація групи слабка – підлеглі не знають, що від них вимагають.

Отже, згідно теоретичного аналізу наукової літератури нами було виявлено, що існують форми, методи та стилі публічного управління, які забезпечують гармонійне, ефективне використання управлінської діяльності. Кожен фахівець надання управлінських послуг мають орієнтуватися на певні характеристики.

1.3. Класифікація надання послуг учасникам бойових дій

Сфера послуг є однією із найперспективніших галузей економіки, та має швидкий розвиток. В сферу послуг відносяться: торгівля, транспорт, фінанси, а також страхування, муніципальне господарство, медичні, освітні установи, розважальні та ін..

За дослідженнями Р. В. Яковецька та Ю. Р. Тютюнника послуга – це процес. Невід'ємною частиною послуг є людина. Послуга це завжди вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій [32]. На думку цих науковців класифікація надання послуг ділиться на два під сектори матеріальний та нематеріальний. До надання матеріальних послуг відносяться: транспорт, торгівля, житло-побутове обслуговування; прикладом нематеріальних послуг є управління обороноздатністю держави та органами безпеки, освітою, охороною здоров'я, соціальним обслуговуванням населення, рекламою, аудитом, страхуванням.

Таким чином, послуги, що надаються учасникам бойових дій мають матеріальний та нематеріальний сектори.

За теоретичним аналізом наукової літератури В. І. Золоторьова поняття послуга так і немає загальноприйнятого визначення, саме тому до його характеристик відносяться :

- до послуг можна віднести як і економічні блага, тобто ті які не можна віднести до промислового виробництва або сільського господарства;
- це чисельні й різносторонні дії, направлені на різні об'єкти;
- усі види послуг, відносяться до одного класу економічних благ;
- це гнучкий об'єкт, межі якого легко змінюються [14].

Існує кілька варіантів класифікацій надання послуг. Існуючі системи класифікації адміністративних послуг не в повному обсязі відображають комплексний характер впливу даного виду діяльності на внутрішній стан територій.

Згідно досліджень В. І. Золоторьова послуга є товаром, але специфічним та існують особливі відмінності послуг, які все ж відрізняють ці поняття :

- невідчутність – послугу неможливо продемонструвати, відчутти на собі до моменту придбання;
- нерозривність виробництва і споживання;
- якість послуг може сильно відрізнитися під впливом багатьох факторів;
- послугу яку неможливо виробити завчасно, і тому споживати в міру необхідності або можливості[14].

Автор класифікацію послуг ділить на три великі групи: класифікації, що надаються міжнародними організаціями; класифікації, що надаються різноманітними національними і міждержавними організаціями; класифікації, що надаються фахівцями наукової сфери. Таким чином, з першої групи послуги класифікуються за такими секторами:

- послугами у сфері зв'язку та аудіовізуальними послугами;
- будівельними які пов'язані з інженерними послугами;
- дистриб'юторськими послугами;

- у сфері освіти послуги;
- які, пов'язані із захистом навколишнього середовища;
- послуги фінансові;
- послуги які забезпечують охорону здоров'я та соціальне забезпечення;
- послуги пов'язані з туризмом та подорожами, з організацією дозвілля, культурних та спортивних заходів, крім аудіовізуальних послуг;
- транспортними послугами тощо.

За класифікацією Світового Банку послуги можна класифікувати:

- факторні послуги – фінансові платежі, що виникають через міжнародним рухом виробництва, з капіталом та робочою силою;

- нефакторні послуги – ті що не пов'язані з рухом факторів виробництва.

За третім фактором послуги класифікуються за такими групами:

- дистрибутивні послуги – пов'язані з розповсюдженням товарів чи інформації;
- особисті послуги – спрямовані на задоволення особистісних потреб певної людини;
- виробничі послуги – пов'язані із матеріальним виробництвом й призначені для суб'єктів господарювання;
- соціальні послуги – спрямовані на задоволення особистісних та суспільних потреб людей.

Слід зазначити, що існують велика кількість послуг, тому різновидів їх класифікацій існує дуже багато. Класифікації залежать від сфери надання послуг. Таким чином, послуги, що надаються учасникам бойових дій спрямовані на соціальний захист певної категорії особистості. Поняття «соціального захисту», на думку Болотіна Н.Б., є основою центрального соціального конституційного права [6].

Цікавим є те, що термін «соціальний захист» в різних країнах та у різних законодавчих актах трактується по різному. Здебільшого робились наукові спроби узагальнити поняття та трактування та чітко сформулювати визначення.. У дослідженнях В. Г. Одінцова «Соціальний захист – це система як і економічних,

так і соціальних та організаційних заходів, які здійснюватимуться державою для підтримки незахищених верств населення (ветеранів війни, інвалідів, пенсіонерів, багатодітних сімей та інших малозабезпечених громадян)» [21].

Болотін Н. Б. розкриває значення терміну таким чином: «соціальний захист здійснюватиметься за допомогою таких галузей права: як трудового права, цивільного права, житлового права, сімейного права та екологічного права» [6].

Таким чином, тлумачення терміну «соціальний захист» має досить дискусійне та неоднозначне трактування у колі науковців. Дане поняття може ототожнюватися із «соціальним забезпеченням», а іноді протиставляється йому. Тому важливо визначати певне поняття за такими ознаками [6]:

- є системою суспільних відносин, для призначення та задоволення власних матеріального потреб громадян, як індивідуально забезпечення так і за рахунок спеціальних фондів;

- забезпечення за рахунок державних коштів;

- тобто кошти які надаються в заміну заробітної плати, або як додаткові надходження до заробітної плати у випадках, передбачених законодавством, у разі втрати чи зменшення доходу, або при неможливості працевлаштування на роботу.

Відповідно до ознак можна говорити про те, що метою соціального захисту є надання та забезпечення незалежно від його соціального статусу: національними, расовими признаками, задовільнити вільний розвиток та реалізацію власних здібностей при цьому підтримання матеріальної та соціальної стабільності в суспільстві.

Військовослужбовці ЗСУ, які брали та беруть участь у бойових діях, мають отримувати підвищену соціальну увагу та організацію системи комплексної реабілітації. На думку Ю. Сурмяка та Л. Кудрик першочергово надання послуг учасниками бойових дій потрібно починати з [24]:

- надання допомоги сім'ям учасників бойових дій – здійснювати первинне консультування таких сімей з метою вивчення соціально-побутових та інших потреб і визначення видів соціальної допомоги;

- надання комплексу соціальних послуг (адресної психологічної та юридичної допомоги учасникам бойових дій та членам їхніх сімей) – основи психологічної допомоги та застосовувати ці знання вразі термінової психологічної підтримки, володіти основами юрисдикції для правильного спрямування своїх клієнтів й загалом мати на увазі спеціалістів, які б могли допомогти в разі глибоких питань в межах цих сфер діяльності;
- активна співпраця з благодійними громадськими волонтерськими, релігійними, міжнародними організаціями з метою надання гуманітарної допомоги сім'ям загиблих (постраждалих) військовослужбовцям;
- здійснення соціального супроводу сімей учасників бойових дій – даний пункт включає в себе велику кількість соціально-психологічних аспектів та має свою структуру реалізації;
- сприяння у забезпеченні безкоштовним оздоровленням та відпочинком дітей учасників АТО з числа вразливих категорій в культурно-оздоровчих центрах та літніх таборах;
- ведення посиленої інформаційно-роз'яснювальної роботи – інформування членів сім'ї, щодо особливостей спілкування з учасниками бойових дій, для їх сприятливої адаптації при поверненні із зони АТО.

Соціально-психологічна реабілітація учасників бойових дій повинна бути комплексною, тобто здійснюватися спільно з іншими видами реабілітації: педагогічною, професійною, медичною. Таким чином, можна розраховувати на повноцінну реабілітацію, лікування та відновлення фізичного та психічного стану учасників бойових дій. Таким чином, поняття послуга не має загальноприйнятого значення, оскільки має велику кількість особливостей та деталей, а також залежить від сфери її надання та суб'єктів надання послуг. Часто послуга ототожнюється із товаром та все ж має відмінності, що відрізняють її від нього, зокрема це те до чого не завжди можна доторкнутися та відчувати перед її отриманням.

За класичною класифікацією надання послуг є матеріальними та нематеріальними. Надання послуг учасникам бойових дій та їх кваліфікація

залежать від сфери надання послуг. Таким чином, послуги, що надаються учасникам бойових дій спрямовані на соціальний захист певної категорії особистості. Поняття «соціального захисту» включає, як економічні, соціальні та організаційні заходи, які надаються державою для підтримки незахищених верств населення. Надання послуг учасникам бойових дій класифікують: за сферою надання послуг (освіта, медицина, психологія, економіка, юрисдикція, соціологія тощо); за послугами, які надаються (психологічна підтримка, соціальні виплати, культурні заходи, надання земельних ділянок тощо); за об'єктами кому надаються послуги (діти учасників бойових дій, учасники бойових дій, ветерани, сім'ї учасників бойових дій).

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ В УКРАЇНІ

2.1. Оцінка механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні

Будь-яка послуга має мати конкретну та прозору структуру для користувача. Таким чином, кожен користувач, у нашому випадку це є учасник бойових дій, має з легкістю знайти інформацію, про те який орган несе відповідальність за надання послуг чи за яких умов можна отримати державну підтримку. Слід звернути увагу на те, що перелік послуг має поступово оновлюватися. Тільки тоді ми можемо говорити про ефективність механізмів публічного управління.

За аналізом наукової літератури М. І. Іщенко, Є. В. Міщук, А.С. Костенко виокремлюють приклади механізмів публічного управління, а саме [15]:

- механізми щодо сприяння розвитку підприємництва, дерегуляції його діяльності (перегляд нормативно-правових актів, ухвалення регуляторних актів);
- муніципальні проєкти (наприклад сільськогосподарські продовольчі ярмарки та виставково-ярмаркові заходи, ініційовані муніципалітетом за участю бізнес-структур);
- соціальне партнерство;
- виконання промисловими підприємствами міста міської екологічної програми та фінансування її заходів;
- розвиток промислового туризму.

За дослідженнями В. В. Литовченко, адміністративна послуга має індивідуальний характер; завжди спрямована на споживача та не може існувати поза індивідуальним контактом. Автор зазначає, що на сьогоднішній час гарним механізмом щодо надання послуг є «електронна державна послуга» - це діяльність уповноважених органів та спеціалізованих організацій, що здійснюється за допомогою використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та

орієнтована на підвищення ефективності дій і рішень влади, поліпшення якості надання послуг [18].

Також про користь «електронної державної послуги» засвідчують дослідження Ю. Л. Мохової, науковець стверджує, що використання та розвиток інформаційних можливостей у сфері надання послуг може стати потужним індикатором ефективності державного управління та покращити, й полегшити діяльність [20].

Малюга Л. М., Загороднюк О. В. зазначають, що ще одним із якісних механізмів публічного управління відносяться підходи які надаються в адміністративних установах та організацій які мають чіткі завдання, цілі, , в забезпеченні ресурсами та мають свою сферу діяльності та відповідальні за отримані результати. Таким чином, запропонований механізм дасть змогу підвищити ефективність управлінської діяльності [19].

Таким чином, з врахуванням вище описаних даних нами було здійснене дослідження механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні під час якого ми спиралися на такі критерії їх оцінювання:

- територіальне розташування суб'єкта надання послуг учасникам бойових дій;
- можливість електронного доступу до послуги;
- наявність у відкритому доступі всієї важливої інформації, щодо забезпечення процедури надання послуг;
- кількість проектів, що були спрямовані на надання послуг учасникам бойових дій;
- перелік послуг, які надаються учасникам бойових дій в житомирській області.
- загальна правова база правового забезпечення учасників бойових дій.

Саме на останньому критерію нами було згідно аналізу-документів нормативно-правового забезпечення соціального захисту учасників бойових дій в Україні, ми отримали такі вищезазначені дані. Після аналізу літератури ми помітили, що основу нормативно-правового забезпечення соціального захисту

учасників бойових дій становлять: Конституція України, відповідні закони, Укази Президента України і Урядові рішення.

Основними законопроектами, підзаконними нормативно-правовими актами та державним програмами, спрямованими на вирішення нагальних питань соціального захисту учасників бойових дій можна вважати : Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо соціального захисту учасників антитерористичної операції» № 150/2015 від 18.03.2015 р. (далі – Указ №150/2015) [38];

- Розпорядження Кабінету Міністрів України Про затвердження плану заходів щодо медичної, психологічної та соціальної адаптації учасників АТО (далі – КМУ) № 359-р від 31.03.2015 р.; [40];

- Постанова КМУ № 413 від 20.08.2014 р. Відповідно до цієї постанови та Указу № 150/2015, у серпні 2014 р. було створено Єдиний державний реєстр учасників бойових дій. Але через неузгодженості та прогалини у нормативно-правовій базі, тривалою процедурою їх усунення внесення до Реєстру інформації про учасників бойових дій не забезпечено в повному обсязі, відповідно до чинного законодавства. Введення до згаданого реєстру обмежено лише відомостями про осіб, які мають статус учасника бойових дій, відсутнє наповнення в частині забезпечення житлом, санаторно-курортним лікуванням, психологічною реабілітацією тощо .

- Постанова КМУ № 432 від 21.06.2017 р., яка забезпечує утворення дієвого механізму організації відновлення професійних навичок учасників антитерористичної операції як невід’ємної складової їх соціальної адаптації до умов цивільного життя ;

- Постанова КМУ № 497 від 12.07.2017 р., яка визначає механізм організації проведення психологічної реабілітації учасників АТО структурними підрозділами з питань соціального захисту;

- Постанова КМУ « Про затвердження Порядку надання та позбавлення статусу учасника бойових дій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та

територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення» № 413 від 18.05.2018 [15,38];

- Наказ ЦУ СБУ № 30 від 10.01.2018 [38].

Після аналізу основних законопроектів, які спрямовані на вирішення нагальних питань соціального захисту учасників бойових дій, існує потреба виокремлення законопроектів, які спрямовані на надання соціальних пільг такої категорії клієнтів (див Додаток В)

Всі переховані вище законопроекти, нормативно-правові акти та угоди можуть слугувати для соціальної просвіти учасників бойових дій щодо їх прав та пільг, передбачених Законом України. Даний перелік є достатнім у кількості законопроектів, але існує перелік проблем, які заважають повноцінному функціонуванню їх, які ми перерахували вище.

Слід зазначити, що в Україні не існує затверджених міжнародних договорів, що забезпечували б соціальний захист учасників бойових дій. Що на наш погляд є недоопрацюванням соціального захисту учасників бойових дій та їх сімей.

Питання соціального захисту учасників бойових дій регламентуються Законом України «Про статус ветеранів війни та гарантій їх соціального захисту» № 45 від 22.10.1993 р. (далі – Закон № 45) [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**]. Закон № 45 спрямований на захист учасників бойових дій шляхом:

- встановлення правового статусу учасників бойових дій;
- забезпечення належних умов для підтримки здоров'я;
- надання пільг, переваг та соціальних гарантій;
- формування в суспільстві шанобливого ставлення до них.

Серед розроблених законодавчих актів на сьогоднішній день в Україні існують наступні (див Табл. 2.1) :

Законодавчого врегулювання потребує низка питань, а саме :

- захист прав, грошове забезпечення та визначення механізму компенсаційних виплат родинам у разі загибелі учасника бойових дій;
- страхування життя та здоров'я військовослужбовців;
- затвердження програм медичної та психологічної реабілітації учасників бойових дій;
- реформування системи пільгового забезпечення;
- запровадження дієвої системи кредитування житла;
- затвердження програм соціального забезпечення учасників бойових дій, які були демобілізовані або завершили свій контракт[34].

Таблиця 2.1.

**Нормативно-правове забезпечення соціально-психологічного захисту
учасників бойових дій в Україні**

Сфера	Нормативно-правові акти	Проблеми
За юридичною цінністю	- Закони Про соціальний і правовий захист № 45 від 22.10.1993 р.; № 144/96-вр від 26.04.1996 р.; - Постанова Верховної Ради України № 1286-VII від 29.05.2014 р.	Нормативно-правова база є застарілою. Законів що забезпечують захист учасників бойових на сьогоднішній час не розроблялося.
За суб'єктами нормотворчості	- Постанова Верховної Ради України «Про встановлення Дня українських миротворців» № 292-VII від 21.05.2013 р.; - Угода між КабМіном України та Урядом Словацької Республіки про військові поховання від від 17.06.2011 р. (ратифікація Законом України № 695-19 від 16.09.2015 р.)[39]; - Постанови КМУ № 413 від 20.08.2014 р., № 94 від 16.02.1994 р., № 656 від 28.07.2010 р.; «Про затвердження Порядку проведення психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції» № 1057 від 27.12.2017 р.	База розроблених проектів у сфері психологічного здоров'я учасників бойових дій є недостатньо розробленою. Адже їх соціальна активність має бути більш налагодженою.

Джерело: власні дослідження автора на основі джерел [39,41,42,43]

Дослідження показало наявність недоліків системи соціального захисту учасників бойових дій. У структурі системи фактично існує дві паралельні системи: Державна служба України у справах ветеранів війни та учасників

бойових дій; органи соціального захисту рад населених пунктів/громад. У межах однієї вертикалі підпорядкування також наявні прогалини у координації та співпраці окремих відомств та структурних підрозділів[**Ошибка! Источник ссылки не найден.**].

Отже, за результатами дослідження можна стверджувати, що нормативно-правова база соціальног захисту учасників бойових дій має цілий спектр проблем серед яких: недосконалість нормативно-правової системи; високий рівень тривоги учасників бойових дій; недовіра владі та установам, які можуть надавати допомогу, необізнаність в закладах соціальної допомоги учасникам бойових дій тощо. Таким чином, механізми надання управлінських послуг є недостатньо вивченими.

2.2. Аналіз механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні

Моніторинг результатів ефективності надання послуг найдоцільніше здійснювати саме над об'єктами, які їх отримують. Таким чином, нами було запропоноване соціологічного опитування учасників бойових дій через анкету «Надання послуг військовослужбовцям». Мета соціологічного дослідження: дослідити ефективність системи надання послуг учасникам бойових дій.

Завдання дослідження:

- сформулювати генеральну та вибіркoву сукупність, охарактеризувати діагностичний інструментарій;
- емпірично вивчити систему надання послуг учасників бойових дій;
- провести якісний та кількісний аналіз отриманих результатів соціологічного дослідження.

Генеральна сукупність: учасники бойових дій та прості пересічні люди

Вибіркова сукупність: 30 учасників бойових дій.

Експериментальна база дослідження: онлайн-опитування друзів в соціальних мережах Facebook та військовослужбовці бойових бригад Житомирської області.

Діагностичний інструментарій емпіричного дослідження. Для того, щоб повноцінно дослідити ефективність системи надання послуг учасників бойових дій в Україні, ми пропонуємо вивчити рівень знань військових про надання послуг, визначити чи обізнані вони в тому, які заклади надають допомогу та оцінити рівень колективної тривоги після піднята теми надання послуг учасників бойових дій. Таким чином, нами було використано такий інструментарій:

- авторська анкета для учасників бойових дій «Надання послуг військовослужбовцям». (див. Додаток А) – дозволить оцінити ефективність надання послуг учасникам бойових дій в Україні.

Особливості використаного інструментарію описані нижче (див. Табл. 2.2)

Таблиця 2.2.

Діагностичний інструментарій соціологічного дослідження ефективності надання послуг учасникам бойових дій

№	Назва методики	Мета	Цільова аудиторія
1.	Авторська анкета учасників бойових дій «Надання послуг військовослужбовцям».	Оцінити стан надання послуг учасникам бойових дій та порівняти їх із уявленнями інших осіб, які не мають відношення до військової сфери	У дослідженні взяло участь 30 осіб, які не мають відношення до військової сфери
2.	Статистичні дані ресурсного потенціалу учасників бойових дій	Вивчити чисельність учасників бойових дій, обсяги їх фінансування, виплати.	Аналіз нормативних документів із зазначеної проблеми.
3.	Аналіз використання фінансових ресурсів спрямованих на учасників бойових дій	Вивчити особливості фінансових витрат, що були спрямовані на учасників бойових дій в Житомирській області	Аналіз нормативних документів із зазначеної проблеми.
4.	Кількість громадських організацій по областях, ефект використання.	Оцінити кількість організацій по областях та ефект використання УБД	Аналіз нормативних документів із зазначеної проблеми.

Джерело: власні дослідження автора на основі джерел [15,39].

Таким чином, для того щоб повноцінно дослідити нормативно-правову базу забезпечення соціального захисту надання послуг учасникам бойових дій Житомирській області, ми провели дві методики: анкета для учасників бойових дій «Надання послуг військовослужбовцям»; статистичні дані ресурсного потенціалу учасників бойових дій; аналіз використання фінансових ресурсів спрямованих на учасників бойових дій; кількість громадських організацій по областях, ефект використання. Певний діагностичний інструментарій дозволить нам реалізувати поставлену мету та спланувати подальші дії нашої роботи.

За результатами анкети для учасників бойових дій «Надання послуг військовослужбовцям» особи, які є учасниками бойових дій, дали наступні відповіді:

- на питання «Які адміністративні послуги Вам надаються?» учасники бойових дій зазначили: звільнення від сплати комунальних послуг; медичне забезпечення особи; психологічна реабілітація учасників бойових дій; забезпечення житлом учасників бойових дій, інвалідів війни, які брали безпосередньо участь в бойових діях та сімей загиблих учасників бойових дій; програма активної реабілітації учасників бойових дій; надання земельних ділянок; психологічна підтримка.

- серед перерахованих безкоштовних послуг фахівців та закладів були названі лише: психолог, лікарі, президент, волонтери, соціальні служби. Якщо в цілому оцінити знання на питання «До яких безкоштовних закладів може звернутися учасник бойових дій?», то лише 30% наводять приклади таких установ, 70% не розуміють куди можуть звернутися, адже не знають закладів, які будуть діяти в їх інтересах;

- на питання «Чи чули Ви про випадки щодо надання послуг військовослужбовців?» 100% респондентів дали відповідь «Так»;

- на питання «Наведіть приклад соціально-правової несправедливості у сфері військової служби.» були наведені такі випадки, як: учасник бойових дій не отримав офіційного документа щодо перебування в зоні АТО; соціальне знецінення праці військовослужбовця;

- на питання «Яких змін Ви потребуєте для забезпечення якісного процесу щодо надання послуг?» досліджувані відповіли по різному, найчастіше це: більше фінансування, створення окремих центрів, що займатимуться лише допомогою учасникам бойових дій, якісніша медична та психологічна підтримка, полегшена система отримання послуг.

Отже, учасники бойових дій в Житомирській області потребують змін в сфері надання адміністративних послуг, зокрема: збільшення фінансування, створення окремих центрів, що займатимуться лише допомогою учасникам бойових дій, якісніша медична та психологічна підтримка, полегшена система отримання послуг. Таким чином, слід оцінити ресурсний потенціал учасників бойових дій. Згідно результатів статистичних даних ресурсного потенціалу учасників бойових дій були отримані такі результати (див. Табл.2.3.):

Таблиця 2.3.

**Оцінка фінансового забезпечення допомоги учасників бойових дій
з 2019-2022 рр.**

РІК	Чисельність УБД	Обсяги фінансування УБД	Виплати
2019	близько 12 тис.	3,3 млн.грн	виплачено грошову компенсацію на придбання житла: 24 родинам учасників антитерористичної операції на суму 20,6 млн грн, 13 родинам УБД на території інших держав сума 12,2 млн грн, 2 внутрішньо переміщеним особам, які брали участь в АТО на суму 2,2 млн грн, батьку загиблого Героя Небесної Сотні на суму 0,6 млн грн.
2020	15,5 тис. учасників бойових дій	не визначено	У січні-вересні надано одноразову грошову допомогу 20 військовослужбовцям – учасникам АТО/ООС на загальну суму 58,0 тис грн та 29 членам сімей учасників АТО/ООС на загальну суму 352,0 тис гривень.
2021	16,2 тис. учасників бойових дій	5 млн 760 тис. грн.	грошова допомога у розмірах: учасникам бойових дій та постраждалим учасникам Революції гідності – у розмірі 1491 грн (замість 8845 грн); інвалідам війни 1 групи – 4421 грн (замість 17 690 грн); інвалідам війни 2 групи – 3906 грн (замість 14 152 грн);

Джерело: власні дослідження автора на основі джерел [39,41,42,43].

Згідно результатів статистичних даних ресурсного потенціалу учасників бойових дій було визначено, що кожного року кількість учасників бойових дій в Житомирській області збільшується. Таким чином, фінансування також збільшується. Та з огляду виплат, які надавалися учасникам бойових дій, слід зазначити, що кожного року виплати здійснювалися, але в у вигляді одноразової підтримки й у одній із напрямків, кожного року суб'єкти виплат змінювалися.

За результатами діагностики за кількістю громадських організацій по областях були отримані такі дані (див.рис.2.1.):

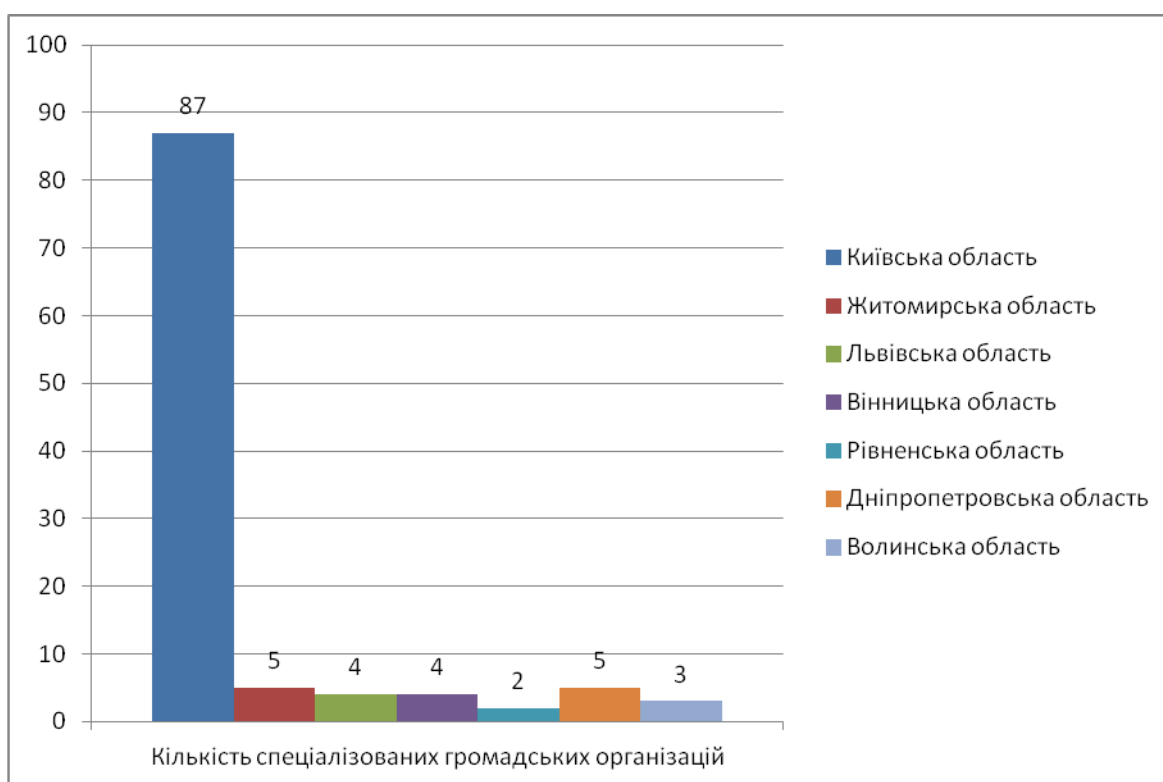


Рис.2.1. Громадські організації, що спеціалізуються на надання послуг учасникам бойових дій

Джерело: розроблено автором на основі джерел [39,41,42,43]

Отже, за результатами дослідження кількості громадських організацій, що спеціалізуються на надання послуг учасникам бойових дій були отримані такі дані: найбільш налагодженою системою надання послуг учасникам бойових дій має Київська область, оскільки вміщує в себе 87 громадських організацій, які розташовані по всіх районах м. Києва, а також в областях.

За результатами кількісного аналізу, слід зазначити, що всі інші області мають обмежену кількість закладів, що можуть надавати адміністративні послуги й більшість з них знаходяться в обласному місті, що є незручним для тих військовослужбовців, які проживають далеко від обласного центру. У Львівській області функціонує найбільша спеціалізована організація по наданню послуг учасникам бойових дій, а саме «Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій».

РОЗДІЛ 3.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ В УКРАЇНІ

3.1. Розробка стратегії надання послуг учасникам бойових дій

Стратегічне планування є одним із необхідних інструментів управління в будь-якій сфері. Таким чином, метою розробки стратегії надання послуг є покращити механізм надання послуг учасникам бойових дій. Будь-яка стратегія здійснюється з врахуванням законів, експертної думки суспільства, нової інформації, показників реального стану та навіть недійного простору. Під час стратегічного планування слід дотримуватися таких етапів [7]:

- оцінити готовність до розроблення стратегічного плану;
- створити робочу групу, що працюватиме над стратегією та її реалізацією;
- розробка плану подальших дій;
- визначення зацікавлених сторін до залучення на різних етапах роботи;
- аналіз раніше розроблених стратегій, програм, проектів у сфері надання послуг учасникам бойових дій;
- аналіз фінансово-економічних показників підприємства;
- реалізація стратегії;
- моніторинг та оцінка.

Мета стратегії розвитку заключається в покращенні механізмів надання послуг учасникам бойових дій, що пов'язано з виконанням ряду завдань : визначитися із основними напрямками допомоги; віднайти команду для надання послуг; оцінити потреби учасників бойових в Житомирській області; запропонувати нові послуги, яких потребують учасники бойових дій; впровадити нову систему фінансування надання послуг, розробити напрями діагностування ефективності розробленої стратегії на основі представлених заходів в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Заходи щодо надання послуг, яких потребують УБД

№ з/П	Перелік заходів в яких мають потребу УБД	Очікуваний результат
1	2	3
1.	Забезпечити належний рівень надання соціальних послуг учасникам АТО/ООС та родинам Героїв Небесної Сотні	Стабілізація психоемоційного стану, соціальна адаптація та реінтеграція в суспільство демобілізованих осіб та членів їх родин та родин Героїв Небесної Сотні
2.	Забезпечення учасникам АТО/ООС та бійцям - добровольцям щодо отримання земельних ділянок на безоплатній основі в межах норм визначених Земельним кодексом України та відповідно до вимог чинного законодавства	Дотримання прав учасників АТО/ООС та бійців - добровольців відповідно до чинного законодавства
3.	Консультавання, особистий прийом УБД по питанню забезпечення санаторно-курортним оздоровленням, компенсацією на придбання житла, протезно-ортопедичними виробами та технічними засобами реабілітації	Дотримання прав учасників УБД відповідно до чинного законодавства
4.	Забезпечення учасників бойових дій психологічною реабілітацією на базі обласного санаторію	Стабілізація психоемоційного стану, соціальна адаптація та реінтеграція в суспільство учасників бойових дій
5.	Організувати першочерговий прийом УБД для забезпечення технічними засобами реабілітації.	Дотримання прав УБД відповідно до чинного законодавства
6.	Організувати належний рівень консультавання та прийом документів з надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг родинам учасників бойових дій	Дотримання прав УБД відповідно до чинного законодавства
7.	Виплата щомісячної фінансової допомоги (стипендії) одному з членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій	Матеріальна підтримка членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій
8.	Виплата одноразової грошової матеріальної допомоги для забезпечення лікування учасників бойових дій	Матеріальна підтримка УБД
9.	Забезпечити безкоштовною диспансеризацією учасників бойових дій, у тому числі дороговартісним обстеженням (МРТ, КТ та інші), а також обстеженням на соціально-небезпечні хвороби	Поліпшення індикаторних показників здоров'я
10.	Забезпечити безкоштовним зубопротезуванням учасників бойових дій	Поліпшення індикаторних показників здоров'я
11.	Забезпечення безкоштовним харчуванням учнів 1-11 класів загальноосвітніх навчальних закладів - дітей сімей учасників бойових дій	Поліпшення соціального захисту сімей учасників бойових дій
12.	Забезпечення безкоштовним харчуванням вихованців дошкільних навчальних закладів з числа дітей із сімей учасників бойових дій	Поліпшення соціального захисту сімей учасників бойових дій

1	2	3
13.	Звільнення дітей учасників бойових дій від сплати за додаткові освітні послуги у державних і комунальних навчальних закладах, дитячо-юнацьких спортивних школах, школах естетичного виховання та гуртках, студіях і секціях при дошкільних, позашкільних і культурно-освітніх закладах	Соціальний захист сімей учасників бойових дій
14.	Першочергове влаштування до дошкільних навчальних закладів дітей дошкільного віку, один з батьків є учасником бойових дій	Соціальний захист сімей учасників бойових дій
15.	Залучати учасників бойових дій, до проведення навчально-польових зборів для учнів 11-х класів	
16.	Здійснювати психолого-педагогічний супровід дітей шкільного віку із сімей учасників бойових дій	
17.	Проведення у закладах культури громади культурно-мистецьких акцій, виставок, концертів, вистав, інших заходів присвячених героїзму учасників бойових дій	Під час відвідування мистецьких та культурно-просвітницьких заходів виникають позитивні емоції, які допомагають адаптації учасників бойових дій
18.	Залучення активних громадян, учасників бойових дій до організації культурно-просвітницьких заходів патріотичного спрямування	Залучення до культурно-просвітницьких заходів патріотичного спрямування дасть можливість проявити свої організаторські та творчі здібності
19.	Встановити на території населених пунктів громади пам'ятні знаки, меморіальні дошки загиблим учасникам бойових дій	
20.	Залучення учасників бойових дій до військово-патріотичного виховання молоді при проведенні місячника оборонно-масової роботи приуроченого до державних свят.	Підвищення свідомості молоді людини щодо любові до Держави та її традицій
21.	Організація зустрічей учнів з учасниками бойових дій	Виховання патріотизму у дітей та молоді
22.	Проведення лінійок та уроків пам'яті, засідань за круглим столом, конференцій, лекцій, виховних годин, бесід, вечорів, виставок малюнків та інших тематичних заходів, присвячених вшануванню пам'яті захисників, які віддали життя за незалежність України	Виховання патріотизму у дітей та молоді
23.	Створення електронних систем, щоб дозволили спростити систему подання заявок на надання послуг учасникам бойових дій	Поліпшення системи надання послуг
24.	Сприяти розвитку волонтерських організацій в місці, щоб надавали різні види надання послуг	Поліпшення системи надання послуг

Розроблено автором на основі джерел [39,41,42,43]

Таким чином, нами було встановлено, що створення стратегії що сприяла б розвитку надання послуг учасникам бойових дій необхідне дотримання вище зазначених етапів. Були визначені основні напрями роботи, які потребують вдосконалення або редагування в області, щодо роботи з учасниками бойових дій. Новими механізмами роботи є створення електронних систем, щоб дозволили спростити систему подання заявок на надання послуг учасникам бойових дій, а також сприяння розвитку волонтерських організацій в місці, щоб надавали різні види надання послуг.

3.2. Вдосконалення правового забезпечення, щодо надання послуг учасникам бойових дій в Україні

Враховуючи результати дослідження, ми пропонуємо використовувати пакет послуг щодо соціального захисту учасників бойових дій для вдосконалення надання послуг учасникам бойових дій в Україні, який передбачає: авторський тренінг для суб'єктів, що надають послуги учасникам бойових дій «Особливості соціального захисту учасників бойових дій» та інформаційну брошуру для учасників бойових дій «Захисти свої права!»

З метою вдосконалення надання послуг учасникам бойових дій в Україні нами було запропоноване тренінгове заняття (див.Табл.3.2.), яке сприятиме обізнаності суб'єктів, що надають послуги учасникам бойових дій щодо використання нормативно-правового забезпечення :

Мета тренінгу - схематизувати роботу суб'єктів, що надають послуги учасникам бойових дій.

Завдання тренінгу:

- навчити соціальних працівників працювати із нормативно-правовою базою;
- зацікавити до створення центрів підтримки учасників бойових дій;
- надати знання з теми.

Цільова аудиторія – суб'єкти, що надають управлінські послуги учасникам бойових дій.

Кількість учасників – 15-18 осіб

Таблиця 3.2.

Структура Тренінгу для суб'єктів, що надають послуги учасникам бойових дій
«Особливості соціального захисту учасників бойових дій»

ГОДИНИ <i>Заняття (4 год)</i>	ЗМІСТ ТРЕНІНГУ (НАЗВА ВПРАВИ ТА ЇЇ ЗМІСТ)
1 год. 20 хв.	Підмодуль 1. Поняття «соціальний захист» в соціальній підтримці учасників бойових дій. Вступ. Визначаємо цілі та завдання тренінгового заняття (до 5 хв.) Знайомимся. Виявляємо очікування (до 15хв). Ознайомлення з правилами роботи групи. Мета: Підготовлюємо групу до роботи на тренінгу а також погоджуємо основні правила роботи. Методи: Вправа 1. Запропонувати учасникам назвати своє ім'я та свої очікування від заняття. Вправа 2. Тренер пропонує кожному учаснику висловити правила роботи, й записує їх на дошці чи на ватмані. Наголошує на їх дотриманні. Міні-лекція «Поняття «соціальний захист учасників бойових дій» та його основні аспекти (15 хв.) Мозковий штурм «Соціальний захист для учасників бойових дій (позитивні та негативні аспекти роботи центрів допомоги певній категорії суспільства) (30 хв.) Мета: визначити поняття «соціальний захист для учасників бойових дій» та оцінити масивність роботи суб'єктів, що надають послуги учасникам бойових дій в певній сфері. Використовуємо: (аркуші паперу А4) для команд, фломастери. Перший етап. Просимо учасників всіх команд назвати більше причин не ефективніших аспектів соціального захисту для учасників бойових дій. Другий етап. Команди міняються аркушами та пропонують шляхи її усунення або конструктивного вирішення. Обговорення. (5 хв) Міні-повідомлення тренера «Публічне управління, це можливості для різних категорій суспільства » (15 хв.)
15 хв	Кава -пауза
1 год. 20 хв.	<u>Підмодуль 2. Управління соціальним захистом учасників бойових дій</u> <u>Інформаційне повідомлення тренера.</u> Визначення понять підмодуля. Презентація теми «Технології роботи з учасниками бойових дій» (10 хв.). <u>Вправа</u> «Психологічний портрет учасника бойових дій» (20хв) <u>Мета:</u> усвідомити особливості роботи з учасниками бойових дій, настроїтись на роботу з ними, оцінити рівень проблем даної категорії клієнтів. <u>Хід вправи:</u> Учасників тренінгу ділимо на дві команди. Роздаємо ватмани, олівці, краски й просимо зобразити почуття та переживання клієнта, який звернувся до вас після участі у військових діях <u>Обговорення.</u> <u>Вправа</u> «Моя проблема (можливі проблеми) в роботі з військовослужбовцями» (25 хв.).

	<u>Мета:</u> усвідомити власні проблеми у роботі з певною категорією клієнтів. Учасники тренінгу на окремих аркушах паперу надають відповідь на питання: «У чому заключається ваша проблема у роботі з учасниками тренінгу?». Ознайомились з записати і переходими до обговорення. <u>Вправа</u> «Вправи, які доречно використовувати в роботі з учасниками бойових дій» (25 хв.) <u>Мета:</u> перейняти досвід в роботі з учасниками бойових дій у інших спеціалістів. <u>Хід вправи.</u> Учасникам тренінгу пропонується згадати вправу або техніку, яка б була доречною саме у роботі з учасниками бойових дій. Надалі надати можливість схематично чи практично зобразити її. <u>Обговорення</u>
30 хв	Обідня перерва
1 год. 20 хв.	<u>Підмодуль 3. Нормативно-правова база в роботі соціального працівника з учасниками бойових дій</u> <u>Інформаційне повідомлення тренера</u> «Нормативно-правова база соціального захисту учасників бойових дій та як її повноцінно вивчити» (15хв.). <u>Вправа</u> «Проект на тему: «Центр соціального захисту для учасників бойових дій» (50 хв). <u>Мета:</u> допомогти зорієнтувати соціальних працівників в роботі з учасниками бойових дій. Створити орієнтовний план створення центру допомоги. <u>Хід вправи:</u> Учасників тренінгу ділимо на три команди й роздаємо ватмани. Пропонуємо першій команді схематично описати: мету, цілі, завдання, клієнтуру центру, другій команді описати послуги, які надаватиме центр та третій команді описати нормативно-правову базу за якою буде надавати підтримку центр. Згодом кожна команда представляє результати своєї роботи. <u>Обговорення</u> <u>Шерінг</u> (рефлексія заняття) (15 хв.)

Джерело: Власна розробка автора.

Для того, щоб полегшити пошук допомоги учасникам бойових дій, ми пропонуємо авторську інформаційну брошуру для учасників бойових дій «Захисти свої права!»

Мета інформаційної брошури – полегшити систему соціального захисту учасників бойових дій, тих хто потрапив в складну життєву ситуацію.

Завдання інформаційної брошури:

- описати діючі постанови та закони, які є гарантом захисту учасників бойових дій;
- аналіз діяльності центрів допомоги, громадських організацій, робота яких спрямована на соціальний захист учасників бойових дій;
- пошук контактних даних та адрес. куди можна звернутися.

Згідно з законодавчими актами, учасник бойових дій має право, зокрема, на наступні пільги: безкоштовне отримання лікарських засобів та ліків за

призначенням лікаря; першочергове зубопротезування (за винятком протезування з використанням дорогоцінних металів); безкоштовне забезпечення санаторно-курортним лікуванням або ж компенсації вартості санаторно-курортного лікування; 75%-ву знижку платні за комунальні послуги; безкоштовний проїзд усіма видами міського пасажирського транспорту, залізничним транспортом приміського сполучення та автобусами приміських і міжміських маршрутів, незалежно від відстані та місця проживання; першочергове забезпечення житловою площею та відведення земельних ділянок для індивідуального будівництва [39].

У разі необхідності учасник бойових дій може отримати послугу звернувшись до управління праці а також до соціального захисту населення як за місцем проживання так і за фактичним місцем проживання.

На сьогоднішній час існує велика кількість соціальних волонтерських організацій, які надають соціальну підтримку саме категорії військовослужбовців та які надають інформацію куди рекомендується звернутися кожному учаснику бойових дій, який потребує допомоги. Серед таких організацій можна виділити:

- Всеукраїнське об'єднання учасників АТО «Українці разом» – за допомогою даного об'єднання створена програма «Соціальна картка учасника АТО», яка дає можливість УБД а також членам їх сімей бути цілодобово захищеними та отримувати необхідну допомогу. Дана організація лише одна в Україні, яка підтримується Державною Службою України. Дана карта гарантує: безкоштовну правову підтримку та юридичну консультацію; безкоштовне обстеження та надання медичних послуг; психологічну підтримку; знижки на покупки у всеукраїнських торгових мережах; освітні, оздоровчі та розважальні програми для учасників АТО та членів їх родин; Урядовий контактний центр – це онлайн допомога. Учасник бойових дій може звернутися до контактного центру з будь-якого питання та отримати інформацію у повному її обсязі; Центр допомоги учасникам АТО та їх сім'ям – волонтерська організація, яка координує щодо прав та пільг військовослужбовців. Центр може ознайомити з правами, та дають юридичну консультацію; сприяє працевлаштуванню та реабілітації громадянам,

що потребують допомогу; психологічна допомога з пораненими в шпиталях та реабілітаційних центрах, з учасниками бойових дій та їх сімей; читання тренінгів посттравматичного росту. Організації Житомирської області представлені у Табл. 3.3.

Таблиця 3.3.

Заклади соціального захисту учасників бойових дій Житомирської області

Заклад допомоги	Зміст допомоги	Адреса	Контактний телефон
Центр соціальної допомоги учасникам АТО та їх сім'ям»	інформаційні, юридичні, психологічні, соціально-економічні послуги.	Місто Житомир, вулиця Перемоги будинок 55 , кабінет 310	(0412)46-91-14
Комунальне некомерційне підприємство «Госпіталь ветеранів війни»Житомирської обласної ради	Медичні послуги	М.Бердичів вул.Європейська, 52	(04143) 2-02-58
Спілка Учасника бойових дій АТО Бердичева та Бердичівського району	Захист прав учасників бойових дій	Вул.Михайла Грушевського, 20 каб.3	097-906-18-95
Центр допомоги учасникам АТО при Житомирській ОДА	Психологічна допомога	centrato@ukr.net	
Госпіталь ветеранів війни «Лісова поляна» МОЗ України	Медична, психологічна	-	063-450-64-50

Джерело: Власні дослідження автора на основі джерел [39,43]

Отже, нами було запропонований пакет послуг щодо соціального захисту учасників бойових дій для вдосконалення надання послуг учасникам бойових дій в Україні, який передбачає: авторський тренінг для суб'єктів що надають управлінські послуги для учасників бойових дій «Особливості соціального захисту учасників бойових дій» та інформаційну брошуру для учасників бойових дій «Захисти свої права!», метою якого є налагодження соціального захисту учасників бойових дій та безпосередньо роботи суб'єктів, що надають управлінські послуги для учасників бойових дій

3.3. Діджиталізація, як метод удосконалення системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні

В дослідженнях М. Токар, поняття діджиталізація є новим поняттям, та все ж таки відноситься до модерних підходів, що формує складову сучасних нововведень у сфері публічного управління. Даний термін пов'язаний із сферою цифрових технологій, основними компонентами певного поняття є інформація та її просування [25].

В роботах С. В. Коробка, зазначає, що спочатку під діджиталізацією розуміли виключно переведення аналогових даних у цифрові формати, нині ж термін «діджиталізація» вживають у значно ширшому розумінні, в тому числі і як «цифрову революцію» в економіці, суспільстві та приватному житті [17]. В дослідженнях Г. Жосан, діджиталізація позиціонується, як новий тип інформаційних та телекомунікаційних технологій, що дозволяють охопити всі сфери суспільного та виробничого життя. Проблематика цифровізації економіки залежить від бізнесу, держави та суспільства в цілому [12].

Слід зазначити, що на наш погляд цифрова трансформація щодо надання послуг учасникам бойових дій містить такі складові аспекти:

- слід переосмислити процес відносин з тими кому пропонується надання послуг. Необхідне створення продукту, який буде зручним для учасника бойових дій. Й комунікація клієнта з організаторами буде здійснюватися швидко та ефективно;
- створення окремої вкладки для шерінгу. Шерінг дозволить ділитися учасників бойових дій із своїми проблемами та потребами один із одним, це дозволить розуміти відсоток учасників бойових дій, що мають однакові запити;
- розвиток проектних робіт серед студентів, що дозволить широко вивчати потреби, запити, проблемні моменти з роботою в мережі Інтернет, вибрати більш популярні мережі для роботи з документообігом.

Таким чином, поняття діджиталізація розшифровується, як повна оцифровка всіх секторів економіки, а також можливість збирати відповідну

інформацію, аналізувати та передавати інформацію. Завданням керівництва у наданні послуг учасників бойових дій є створити нову систему в якій були б такі можливості:

- надання заявок на потребу в отриманні послуг категорії учасників бойових дій;
- вікно відгуків та рекомендацій;
- вікно для шеренгу;
- перелік нормативних документів та їх оновлення в базі для захисту та підтримки учасників бойових дій;
- вікно з інструкцією для роботи в базі;
- електронна черга для очного відвідування закладу для надання послуг учасникам бойових дій;
- електронний чат з автоматизованою системою допомоги.

Отже, нами було проаналізовано переваги та недоліки діджиталізації, що були визначені на основі аналізу наукової літератури (див. табл.3.4.):

Таблиця 3.4.

Переваги та недоліки впровадження діджиталізації в структури, що надають послуги учасникам бойових дій

Переваги діджиталізації	Недоліки діджиталізації
Відсутність потреби очно відвідувати центр	Необхідність у високо компетентних фахівцях
Спрощення роботи з масивом інформації	При невмілому використанні можуть бути допущені грубі помилки
Економія часу	Відсутність спілкування
Лояльність клієнтів	
Позитивне ставлення зі сторони працівників до людей кому надається послуга	

Джерело: Власні дослідження автора на основі джерел [44]

Одним із способів реалізації діджиталізації є створення сайту, щод дав змогу реалізувати поставлені завдання. Засобами для створення сайту можуть слугувати такі популярні системи: Drupal; Joomla; Word Press. Їх можливості та переваги див.табл.3.5:

Засоби (системи) для створення сайту

Найменування системи та характеристика	Можливості системи
Drupal	Можливість створювати інформаційні стрічки та ведення блогів та форумів, надає можливість створення форм для відправки повідомлень, можливість зміни найменування, псевдоніми для налаштування у профілі, можливість введення журналу статистики та інше.
Joomla	Має близько вісьми тисяч модулів і компонентів, які надають можливість писати власні компоненти, модулі та реагувати шаблони.
Word Press	- широкі можливості дизайну та управління системою; мистецтво для публікації а також редагування ; для створення власних тем свого типу контенту.

Джерело: власні дослідження автора на основі джерел [44]

Як бачимо в таблиці 3.5. найпопулярніші засоби(системи) для створення сайтів мають широкий спектр можливостей та переваг, що надає ефективно за малий проміжок часу ефективно організувати роботу в тому числі і органів влади. Головною проблемою у такій організації є вибір того сайту, що дасть весь спектр потрібних засобів [44].

Таким чином, важливу роль для учасників бойових дій відіграє спрощення системи оформлення документації. На наш погляд доцільним є використання ІТ можливостей. В економіці таку можливість надає діджиталізація, що позиціонується, як новий тип інформаційних та телекомунікаційних технологій. Даний термін пов'язаний із сферою цифрових технологій, основними компонентами певного поняття є інформація та її просування й має свій перелік позитивних та негативних проявів. На наш погляд спростити особливості документообігу можливо за допомогою сайту, що б дозволяв подавати запити та вирішувати проблемні ситуації учасників бойових дій в онлайн режимі. На допомогу в такій діяльності, приходять конструктори для створення сайтів, зокрема Drupal; Joomla; Word Press.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі розглянуто особливості публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні, зокрема: узагальнено теоретичні засади щодо дослідження поняття «публічне управління», «надання послуг», а також системи надання послуг учасникам бойових дій в Україні; здійснено моніторинг результатів ефективності системи надання послуг учасникам бойових дій; описано методичні рекомендації щодо вдосконалення формування системи публічного управління надання послуг учасникам бойових дій в Україні, що дає підстави для таких висновків:

1. Згідно першого завдання проаналізувавши наукову літературу було визначено, що публічне управління є різновидом суспільної корисної діяльності, який здійснюється певною сукупністю суб'єктів, а саме органами державної влади, місцевого самоврядування, керівниками тощо й головною метою якого є надавати послуги тим хто цього потребує.

Поняття послуга не має загальноприйнятого значення, оскільки має велику кількість особливостей та деталей, а також залежить від сфери її надання та суб'єктів надання послуг. Часто послуга ототожнюється із товаром та все ж має відмінності, що відрізняють її від нього, зокрема це те до чого не завжди можна доторкнутися та відчути перед її отриманням. За класичною класифікацією надання послуг є матеріальними та нематеріальними. Надання послуг учасникам бойових дій та їх кваліфікація залежать від сфери надання послуг. Таким чином, послуги, що надаються учасникам бойових дій спрямовані на соціальний захист певної категорії особистості. Надання послуг учасникам бойових дій класифікують: за сферою надання послуг (освіта, медицина, психологія, економіка, юрисдикція, соціологія тощо); за послугами, які надаються (психологічна підтримка, соціальні виплати, культурні заходи, надання земельних ділянок тощо); за об'єктами кому надаються послуги (діти учасників бойових дій, учасники бойових дій, ветерани, сім'ї учасників бойових дій).

2. Згідно другого завдання було визначено, що для підвищення результативності надання публічних послуг в Україні потрібно систематично організовувати проекти з надання психологічної та юридичної підтримки учасникам бойових дій, проводити заходи для захисників України, їх родин та родин загиблих, як уже діючі (наприклад: проєкт з опанування ІТ-технологій чи проєкт «Обличчя миру»). Потрібно акцентувати увагу на тому, що сьогодні, для учасників бойових дій надання послуг спрямованих на психологічну, економічну та оздоровчу підтримку повинно носити системний характер, нажаль, в ряді територіальних громад, така практика носить несистемний, епізодичний характер, надаються окремі види пільг, а їх тривалість короткочасна та одноразова. Потрібна система якості надання послуг учасникам бойових дій яка відповідатиме світовим стандартам з компетентним кадровим забезпеченням, достатнім фінансуванням та електронним документообігом.

3. Згідно третього завдання нами було встановлено, що створення стратегії, що сприяла б розвитку надання послуг учасникам бойових дій необхідне дотримання певних стратегічних етапів. Були визначені важливі сфери, які потребують вдосконалення на думку учасників бойових дій.

Нами було запропонований пакет послуг щодо соціального захисту учасників бойових дій для вдосконалення надання послуг учасникам бойових дій в Україні, який передбачає: авторський тренінг для суб'єктів що надають управлінські послуги для учасників бойових дій «Особливості соціального захисту учасників бойових дій» та інформаційну брошуру для учасників бойових дій «Захисти свої права!», метою якого є налагодження соціального захисту учасників бойових дій та безпосередньо роботи суб'єктів, що надають управлінські послуги для учасників бойових дій

Також було визначено, що важливу роль для учасників бойових дій відіграє спрощення системи оформлення документації. На наш погляд доцільним є використання ІТ можливостей. В економіці таку можливість надає діджиталізація, що позиціонується, як новий тип інформаційних та телекомунікаційних технологій. Даний термін пов'язаний із сферою цифрових технологій, основними

компонентами певного поняття є інформація та її просування й має свій перелік позитивних та негативних проявів. На наш погляд спростити особливості документообігу можливо за допомогою сайту, що б дозволяв подавати запити та вирішувати проблемні ситуації учасників бойових дій в онлайн режимі. На допомогу в такій діяльності, приходять конструктори для створення сайтів, зокрема Drupal; Joomla; Word Press.

Таким чином проведене дослідження не вичерпує глибини поставленої проблеми, перспективу подальшої роботи ми вбачаємо у створені та реалізації стратегії щодо надання послуг учасникам бойових дій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова А.О. Публічне управління та адміністрування: навчальний посібник / [А. О. Азарова, Л. М. Ткачук, Л.О. Нікіфорова та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2019. – 181 с.
2. Аль-Атті І. В. Публічне управління: сутність і визнання / І. В. Аль-Атті // Аспекти публічного управління. Науковий збірник. №8. – Т.6. – 2018. – С. 35-41.
3. Біла В. Р. Правова форма публічного адміністрування у системі понять адміністративного права. / В. Р.Біла // Серія Право. Випуск 53. Том. 2. – 2017. – С.16-19.
4. Біла В. Р. Види форм публічного адміністрування: оновлення доктринальних відходів / В. Р.Біла // Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. – №4. – 2019. – С.112-115.
5. Бінько І. Публічне управління і публічне адміністрування: співвідношення понять. / Ігор Бінько // Вісник АПСВТ . №3-4. – 2020. – С. 41-47.
6. Болотіна Н. Б. Право людини на соціальний захист / Болотіна Н. Б. // К. : Знання, – 2010. – 107 с. (Серія «Юридична»).
7. Брага М. Стратегічне планування в секторі охорони здоров'я в об'єднаних територіальних громадах / М. Брага, Н. Гусак, Т. Лєпшошкіна, Л. Масюк, С. Пхіденко // Житомир, 2019. – 76 с.
8. Бурлачук Л. Ф. Управління психічними станами військовослужбовців.: Либідь, 1997. 112 с.
9. Вороніна Ю. Є. Теорія та практика публічного управління та адміністрування : навчальний посібник / Ю. Є. Вороніна – Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2020. – 204 с.
10. Дурман М. О. Рекомендації органам публічної влади щодо реалізації / М. О. Дурман // Публічне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи [Електронний ресурс]: матеріали XI наукової Інтернет-конференції за міжнародною участю для аспірантів та докторантів. 29 травня 2020 року. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2020, – 286 с.

11. Дьяченко В. Концептуальні засади реформування системи соціальних послуг в Україні / В. Дьяченко // Соціальна політика і соціальна робота. – 2007. – № 1. – С. 5-16 .
12. Жосан Г. Стан розвитку діджиталізації в Україні / Г. Жосан // Економічний аналіз. – 2020. – Том.30. №1. Частина 2 – С. 44-52
13. Зеніна-Біліченко А.С Конспект лекції з дисципліни “Публічне адміністрування / Укл. А.С. Зеніна-Біліченко - Кам'янське: ДДТУ, 2017. – 127 с.
14. Золоторьова В. І. Економічна сутність, класифікація та основні види продуктів сфери послуг / В. І. Золоторьова // Економічна наука. №10. – 2019. – С. 103-107.
15. Іщенко М. І., Міщук Є. В., Костенко А.С. Механізми та технології публічного управління й адміністрування у сфері партнерства місцевої влади з бізнес-структурами. // М. І. Іщенко, Є. В. Міщук, А.С. Костенко / Держава та регіони. №3 (67). – 2019. – С. 159-164.
16. Колеснік Л. М. Основні стилі інноваційного лідерства у сфері публічного управління та їх характеристика / Л. М. Колеснік // Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України за міжнародною участю : матер. Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених (29 жовтня 2020 р., м. Київ) / упоряд. : Л.Г. Новаш, М.В. Пахомова – К. : ІПК ДСЗУ, 2020. – 390 с.
17. Коробка С. В. Діджиталізація підприємської діяльності / С. В. Коробка // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. №3. – 2021. – С. 88-96.
18. Литовченко В. В. Теоретичні підходи до вивчення механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. // В. В. Литовченко / Механізми публічного управління. №4 (31). – 2021. – С. 9-13.
19. Малюга Л. М., Загороднюк О. В. Формування механізму публічного управління та адміністрування в Україні. // Л. М. Малюга, О. В. Загороднюк / Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Випуск 3 (03). – 2016. – С. 62-65.

20. Мохова Ю. Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України // Ю. Л. Мохова / Механізми публічного управління. №2 (29). – 2021. – С.22-28.

21. Одінцова Г. Трансформаційні процеси в системі управління соціальним захистом / Г. Одінцова // Тенденції та перспективи європейської інтеграції України: державно-управлінські виміри. За заг. ред. В.В. Корженка, Н.М. Мельтюхової. Х.: Видавництво ХарРІ НАДУ «Магістр», – 2007. – С. 157-197.

22. Паутова Т. О., Неділько А. І. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні // Т. О.Паутова, А. І. Неділько / Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2017. №5. – С. 15-21.

23. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості. Навчальний посібник. Київ. 2008. 104 с.

24. Сурмяк Ю. О. Соціально-психологічна допомога учасникам бойових дій у подоланні посттравматичного стресового розладу / Ю. О. Сурмяк, Л. Кудрик // Соціальна педагогіка і соціальна робота. Випуск 3. – 2015. – С. 1-12.

25. Токар М. Діджиталізація, як оптимізація взаємодії публічної влади і громадських організацій. *Аспекти публічного управлінн.* Том 8. №1. – 2020. – С.130-132.

26. Хлебников А. Управління розвитком системи надання публічних послуг в Україні / А. Хлебников // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2018. Вип.4 (39). – С.128-133.

27. Цьона С. І., Бутинська Р. Я. Соціальний захист учасників бойових дій в Україні / С. І. Цьона, Р. Я. Бутинська // Актуальні проблеми реформування законодавства про працю та у сфері соціального захисту: збірник тез доповідей учасників науково-практичного семінару (21 травня 2020 року) / Упорядники: Н. В. Ільків, В. О. Кучер / за заг.ред. Долинської М.С. Львів: ЛьвДУВС, – 2020. – С.160-164.

28. Чапляк А. П., Романів О.П., Надь Б.Я. Основні напрями реабілітації учасників бойових дій / А. П. Чапляк, О. П. Романів, Б.Я. Надь // *Україна. Здоров'я нації.* 2018. №3/1 (51). – С. 59-61.

29. Чаусовська С. І. Поняття публічних послуг та їх класифікація. Держава та регіони. – 2017. – №1 (57). – С.102-108.

30. Шпекторенко І. В. Методологія публічного управління: навчальний посібник / уклад. І. В. Шпекторенко. // – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, – 2018. – 120 с.

31. Шумейко А.П. Види реадaptaції і психореабілітації учасників бойових дій / А. П. Шумейко // Проблеми екстремальної та кризової психології. 2017. Вип 21. – С.220-229.

32. Яковецька Р. В., Тютюник Ю. Р. Сфера послуг: класифікація та економічна роль в умовах сьогодення / Р. В. Яковецька, Ю. Р. Тютюник Кіровоградський національний університет. 2019. №1. – С. 55-58.

33. Гончарук С. Т., Гурченко О. Ю. Форми публічного адміністрування: поняття і зміст. / С. Т. Гончарук, О. Ю. Гурченко // 2019. URL : <https://dspace.nau.edu.ua/bitstream>

34. Кириченко А. Г. Нормативно-правові механізми забезпечення медико-соціального захисту учасників АТО в Україні. Збірник наукових праць співробітників НМАПО ім. П. Л. Шупика. 2016. Вип. 25. С. 435-444. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpsnmapo_2016_25_69.

35. Новікова В.В., Бровікова С.В. Про механізм реалізації прав і свобод людини. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2018. № 3. URL: http://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsv/nvsv_03_2018/07 (дата звернення 22.01.2020).

36. Державний класифікатор України. Класифікація послуг зовнішньоекономічної діяльності ДК 012-97: Держстандарт: Наказ від 2 черв. 1997 р. № 324. - Б. м., 1997.

37. Про внесення змін до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» щодо посилення соціального захисту учасників антитерористичної операції, учасників Революції Гідності та членів сімей загиблих таких осіб № 2203-VIII від 14.11.2017 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2203-19>

38. Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо соціального захисту учасників антитерористичної операції» № 150/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: president.gov.ua/documents/5702015-19464

39. Угода між Кабінетом Міністрів України та Урядом Словацької Республіки про військові поховання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show

40. Розпорядження Про затвердження плану заходів щодо медичної, психологічної, професійної реабілітації та соціальної адаптації учасників антитерористичної операції” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show

41. Закон України Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text

42. Постанова Верховної Ради України «Про встановлення Дня українських миротворців» № 292-VII від 21.05.2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/292-18#Text

43. Законодавча база Нормативно-правові акти, які регулюють статус учасників російсько-української війни, їхні права та соціальні гарантії [Електронний ресурс]. – legal100.org.ua/yurystam/zakonodavcha-baza/

44. Вебінари URL: www.techtarget.com/whatis/definition/digitization