

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ПРАКТИК В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ: ПРИКЛАД МІСТА ЛУБНИ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Анастасія Рудик ^{а,*}

^а кафедра національної безпеки та політології,
Національний університет "Острозька академія", Острог, Україна

АНОТАЦІЯ

У дослідженні розглянуто проблему доступу вразливих груп населення до державних послуг в Україні в умовах російсько-української війни. Основна мета роботи – оцінити забезпечення інклюзивних практик у наданні публічних послуг на прикладі міста Лубни (Полтавська область). Для досягнення мети були використані методи контент-аналізу документів, статистичного аналізу та порівняльних методів, що дозволили оцінити доступність послуг для різних соціальних груп. Результати дослідження показали основні бар'єри, які знижують доступність державних послуг для вразливих категорій населення, а також позитивні чинники, що сприяють інклюзії. Зокрема, виявлено важливість соціальних ініціатив, взаємодії між державними інституціями та громадськими організаціями, а також адаптивності підходів до інклюзивності в умовах післявоєнної відбудови. Розроблення ефективних інклюзивних політик вимагає створення умов для рівноправної участі всіх соціальних груп у процесі ухвалення рішень. Значну увагу приділено впровадженню цифрових платформ, які забезпечують спрощений доступ до послуг і сприяють залученню громадян до вирішення соціально значущих питань. Особливо актуальними є ініціативи, спрямовані на розвиток цифрової грамотності серед населення та усунення інформаційних бар'єрів, які стають перешкодою для отримання державних послуг у кризових умовах. Дослідження підкреслює важливість співпраці між різними секторами, зокрема державними органами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами, що сприяє ефективнішій реалізації програм допомоги. Крім того, враховано культурні й регіональні особливості, які впливають

Ключові слова:

інклюзивність, державні послуги, вразливі групи населення, Україна, післявоєнна відбудова

*адреса для кореспонденції:
rudyk.anastasiia.serhiivna@gmail.com

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4724-7833>

Історія статті:

Надійшла 13.09.2024

Прийнята 15.11.2024



Зміст цієї роботи може бути використаний на умовах міжнародної ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0). Будь-яке подальше розповсюдження цієї роботи повинно містити покликання на автора(ів) та назву роботи, покликання на журнал та DOI.

на успішність впровадження інклюзивних рішень у різних частинах України. Результати дослідження вказують на потребу застосовувати комплексний підхід до реалізації інклюзивних практик, що включає розвиток мережових зв'язків між різними установами та активну участь громади.

Вступ. Доступність державних послуг та інфраструктури для осіб з інвалідністю є однією з ключових проблем українського суспільства. В Україні, де бойові дії та наслідки їх значно ускладнили життя людей, важливо забезпечити рівний доступ до всіх аспектів соціального життя, включаючи державні установи, медичні послуги, освіту та інші ключові ресурси. Проблема доступності стосується не лише фізичних бар'єрів (наприклад, наявність пандусів або ліфтів), а поширюється й на цифрову доступність, яка набуває все більшої важливості в епоху інформаційних технологій. Нестача адаптованих електронних ресурсів та інформаційних стендів, що відповідають потребам людей з інвалідністю та вразливих груп населення, свідчить про недостатню увагу до їхніх потреб із боку держави та суспільства в цілому (Національна асамблея інвалідів України, 2021). Проблема має не лише соціальний, але й економічний вимір, оскільки рівень доступності суттєво впливає на якість життя та інтеграцію в суспільство. Це вимагає комплексного підходу, що стосується як відновлення фізичної інфраструктури, так і впровадження сучасних технологій, які задовольняють вимоги всіх соціальних груп суспільства. Наукове завдання цього дослідження полягає у вивченні інклюзивних практик, які забезпечують доступність публічних послуг, та їхнього впливу на подолання бар'єрів, які виникають під час війни та потенційно впливатимуть на післявоєнну відбудову.

Огляд літератури. У літературі виокремлюють різні підходи до питань інклюзії в Україні. Одним із головних напрямів є вивчення інклюзивних практик у державному управлінні, освіті, працевлаштуванні та міському плануванні. Кириченко В. визначає інклюзію як динамічний процес адаптації управлінських рішень до потреб різних соціальних груп, що включає усунення фізичних, інформаційних і економічних бар'єрів у доступі до державних послуг (Кириченко, 2023). Дослідження Абаскаля М. та Кано-Гарсії П. підкреслює необхідність формування інклюзивної освітньої інфраструктури в умовах конфліктів, акцентуючи на значенні освіти як засобу інтеграції маргіналізованих груп (Абаскаль, Кано-Гарсія, 2021). Анттіройко С. та Йонг Л. аналізують інклюзивне міське планування, що сприяє забезпеченню фізичної доступності й справедливого розподілу ресурсів (Анттіройко, Йонг, 2019). У дослідженні автори підкреслюють важливість формування інклюзивного середовища, що враховує соціальну різноманітність міського населення.

Чхве М. та Шарма Р. у своєму дослідженні стверджують що інклюзивність є основою соціальної справедливості, забезпечуючи рівний доступ до послуг для всіх членів суспільства, особливо для вразливих груп. Вони акцентують на важливості активної ролі держави у впровадженні політик, які підтримують

інклюзію, а також ролі та значення громадянського суспільства у виявленні потреб цих груп. Крім того, дослідники вважають, що сучасні технології можуть суттєво полегшити доступ до державних послуг, а системний підхід до розв'язання проблем є необхідним для справедливого і рівноправного суспільства (Чхве, Шарма, 2020). Інтеграція інклюзивних практик в освіту та сферу працевлаштування є важливим елементом соціальної інтеграції вразливих груп, а також координації між державними установами та громадськими організаціями. Усунення фізичних, соціальних та економічних бар'єрів відіграє ключову роль у забезпеченні активної участі населення в суспільному житті (Steenkamp, 2020).

В останні роки все більше з'являється досліджень із прикладами успішної реалізації інклюзивних програм, звертаючи увагу на їхні позитивні результати та вплив на суспільство. Наприклад, дослідження про цифровізацію державних послуг показує, що інтеграція таких платформ, як «Дія», може значно покращити доступ до адміністративних сервісів, проте недостатній рівень цифрової грамотності залишається серйозною проблемою (Caritas, 2023). У цьому контексті дослідження Жукової Л. підкреслює важливість навчання цифрових навичок для маргіналізованих груп та літніх людей (Zhukova, 2020). Аналіз інклюзивних стратегій свідчить про важливу роль їх у забезпеченні стабільності та соціальної згуртованості. У своїй доповіді ООН наголошує на успішності програм соціального включення в процесі післявоєнної відбудови Ліберії та Руанди, які знизили ризик повторних конфліктів на 40% (UNDP, 2018). Цей досвід можна адаптувати до реалій України.

Загалом аналіз літератури свідчить, що ефективне впровадження інклюзивних практик у сферах державного управління, освіти, працевлаштування та інфраструктури є ключовим чинником для забезпечення соціальної стабільності в Україні. Одночасно потрібні зміни на інституційному рівні та посилення співпраці між державними структурами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами.

Мета та завдання дослідження. Мета дослідження – оцінити забезпечення інклюзивних практик у наданні публічних послуг на прикладі міста Лубни (Полтавська область), зокрема оцінити рівень доступності публічних послуг для вразливих верств населення в Україні в умовах російсько-української війни.

Завдання дослідження: проаналізувати теоретичні засади інклюзивності та з'ясувати можливості їхнього застосування у сфері державних послуг для соціально вразливих категорій населення; оцінити результативність інклюзивних програм та ініціатив, що спрямовані на забезпечення доступу вразливих груп до освітніх, медичних та соціальних послуг; ідентифікувати мережеві взаємозв'язки між державними органами та організаціями, які надають інклюзивні послуги, із застосуванням методології теорії графів; визначити ключові чинники, що впливають на ефективність реалізації інклюзивних підходів у системі надання державних послуг в Україні.

Методи дослідження та дані. У цьому дослідженні використано декілька методологічних підходів для аналізу проблеми доступності державних послуг в Україні. Основним методом аналізу є; контент-аналіз документів для дослідження наявних звітів, програм і політик, пов'язаних із доступністю державних послуг; статистичний аналіз для обробки та інтерпретації даних, отриманих із офіційної статистики та звітів державних установ; метод порівняння використано для оцінювання доступності послуг у різних регіонах та закладах. У дослідженні застосовано як первинні, так і вторинні дані. Первинні дані були зібрані через спостереження за державними установами, які надають послуги. Вторинні дані включають офіційну статистику, звіти державних програм та матеріали громадських організацій. Потенційні обмеження дослідження можуть включати: обмежений доступ до даних (через війну деякі дані недоступні або неповні), географічні обмеження (дослідження не охоплює всі регіони України, що може вплинути на загальність висновків). Використані методи та джерела даних дозволяють всебічно оцінити ситуацію з доступністю державних послуг для вразливих груп населення в Україні.

Результати дослідження. Інклюзивність у публічному управлінні є важливим інструментом забезпечення соціальної єдності та політичної стабільності в Україні. Вона передбачає активне залучення всіх соціальних груп до процесів ухвалення рішень, створення прозорих механізмів управління та впровадження технологій, які сприяють доступності державних послуг. Одним із ключових аспектів є громадські консультації, які забезпечують зворотний зв'язок між владою та населенням через опитування, організацію публічних обговорень та формування політики з урахуванням потреб громадян. Відкритість процесів є суттєвим аспектом забезпечення доступу до інформації про бюджет, державні закупівлі та управлінські рішення, оскільки це сприяє зміцненню довіри громадян до влади. Прогрес у галузі цифровізації сприяв виникненню платформ, таких як "Дія" в Україні та "e-Estonia" в Естонії, які полегшують доступ до документів і адміністративних послуг. Проте цифровий розрив залишається проблемою серед літніх людей, особливо в сільських районах, та інших соціально вразливих груп населення. Щоб гарантувати рівний доступ до цифрових ресурсів, потрібно підвищувати цифрову грамотність та забезпечувати доступ до інтернету навіть у найвіддаленіших районах (Brown & Green, 2022).

Регіональні характеристики в здійсненні інклюзивної політики виявляються досить помітними. Західні області України, особливо Львівська, активно підтримують соціальні ініціативи завдяки кращій економічній ситуації та розвиненій громадській активності. 75% громадських просторів у цій області адаптовані для людей із інвалідністю, а громадський транспорт доступний на 90%. У переважній більшості східних та південних областей інклюзивність залишається на низькому рівні, де близько 20% громадських закладів адаптовані за критеріями доступності. Це викликано економічними труднощами, низькою активністю громадськості та браком підтримки інклюзивних програм. Із 2022 року проведення досліджень та реалізація проєктів ускладнені

через близькість до лінії зіткнення. Стан доступності та якості послуг неможливо оцінити, що залишається важливим викликом для вразливих груп, зокрема внутрішньо переміщених осіб (ВПО), кількість яких станом на 2024 рік перевищує 4,6 мільйона (Міжнародна організація з міграції, 2023). Частина цих людей зіштовхується з фізичними, інформаційними та цифровими бар'єрами, які обмежують їхній доступ до медичних, освітніх та соціальних послуг. А відповідність вебсайтів до прописаних вимог ігнорують: лише 22% державних вебсайтів відповідають стандартам зручності та доступності для людей із інвалідністю чи інших категорій населення, які потребують допоміжних функцій для користування онлайн-ресурсами. До таких допоміжних функцій належать адаптивні елементи інтерфейсу, зокрема можливість змінювати розмір шрифту, кольорову схему для людей із порушеннями зору та використовувати екранні читачі для озвучування текстового контенту. Також важливою є наявність субтитрів або жестової мови для відеоматеріалів. Оптимальним рішенням було б забезпечити можливість навігації за допомогою клавіатури для користувачів із порушенням моторики.

Інклюзивність та адаптивність у сфері публічного управління є чи не основним механізмом для забезпечення соціальної згуртованості та сталого розвитку України (Vojtsitska, Kusik, 2024). Щоб досягти безбар'єрності, потрібно удосконалювати роботу цифрових сервісів, адаптувати інфраструктуру до потреб вразливих груп населення та гарантувати рівний доступ до ресурсів у всіх регіонах країни. Інклюзивність у сфері освіти та працевлаштування – це ще один виклик та важливий елемент соціальної інтеграції, оскільки це є передумовою для подальшої доступності до державних послуг. Це передбачає не лише усунення фізичних бар'єрів, а й створення можливостей для участі в освітньому процесі та пропозицій на ринку праці. В Україні останнім часом інклюзивні програми в цих сферах демонструють позитивні зрушення завдяки державним ініціативам, активності громадських організацій та змінам у законодавстві.

У сфері шкільної освіти за останні роки зроблено позитивні кроки у пристосуванні шкільного простору під потреби для дітей з інвалідністю. Станом на 2023 рік в закладах загальної середньої освіти функціювало понад 20 000 інклюзивних класів (рис. 1), у яких навчалося понад 25 000 учнів. Але нерівномірність розвитку між міськими та сільськими школами залишається проблемою. 80% шкіл у містах відповідають інклюзивним стандартам, у селах цей показник становить лише 60%. Існує значна потреба в педагогах, які мають спеціалізацію в інклюзивній освіті, оскільки їхня професійна підготовка є ключовою для забезпечення якісного навчання та підтримки учнів із особливими освітніми потребами (Радченко, 2023). Що стосується вищої освіти, то більшість університетів в Україні не обладнані безбар'єрною інфраструктурою, що суттєво ускладнює доступ для студентів з інвалідністю.

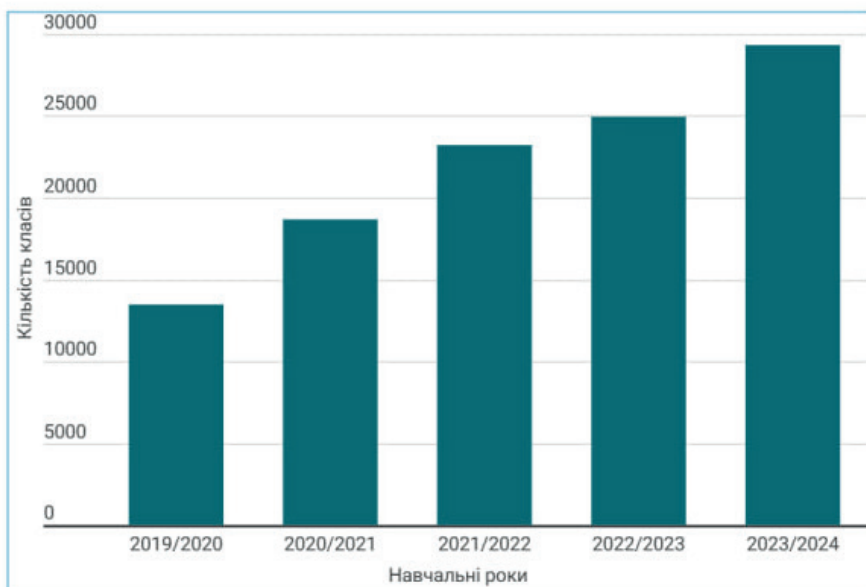


Рис. 1. Динаміка зростання інклюзивних класів у школах України

Джерело: створила авторка на основі даних Міністерства освіти і науки України.

На ринку праці в Україні діють програми, спрямовані на працевлаштування осіб із інвалідністю. У 2023 році понад 5 000 осіб були працевлаштовані завдяки програмі квотування, яка зобов'язує великі підприємства виділяти від 4% до 10% робочих місць для цієї групи суспільства. Ці квоти супроводжуються пільгами для роботодавців, такими як знижки на соціальні внески та допомога в адаптації робочих місць. Однак лише 25% роботодавців дотримуються вимог програми, а стереотипи про обмеженість (найчастіше саме фізичних можливостей) людей з інвалідністю продовжують залишатися значною перешкодою. Важливо навчитися інтегрувати інклюзивні програми у сфері освіти, працевлаштування, соціального забезпечення та цифровізації. Бо інклюзивність у державній політиці не лише забезпечує рівні права та можливості для вразливих груп, але й сприяє формуванню справедливого суспільства (Anderson, 2021). Створення умов для реалізації професійного та соціального потенціалу кожного громадянина є важливим завданням, яке має підтримувати сталий розвиток України.

Доступність державних послуг як індикатор політичної ефективності: приклад міста Лубни Полтавської області. Місто Лубни, розташоване в Полтавській області, є характерним прикладом середньостатистичного українського міста. Згідно з офіційною статистикою, його населення становить близько 45 тисяч осіб. Як і в багатьох інших населених пунктах країни, тут мешкають представники вразливих соціальних груп: приблизно 6% становлять

особи з інвалідністю, понад 25% – люди похилого віку, а близько 10% – внутрішньо переміщені особи, які прибули до міста після 2022 року.

Лубни також виконують функцію важливого транзитного пункту, що підвищує значущість його інфраструктури для забезпечення мобільності населення. Проте визначити фактичний рівень доступності державних послуг та установ у місті досить непросто. Це пов'язано насамперед із відсутністю систематичного спостереження та аналізу стану інфраструктури. Багато проблем, що стосуються доступності, залишаються поза увагою або не отримують належного реагування, що ускладнює їхню діагностику. Наприклад, значна частина зупинок громадського транспорту не має необхідного обладнання, що створює труднощі для користувачів, особливо осіб з інвалідністю. Аналогічна ситуація спостерігається й із доступом до державних установ, де часто відсутні пандуси або ліфти, що є суттєвою перешкодою для маломобільних громадян. Щоб отримати об'єктивну картину рівня доступності в місті, необхідно застосувати всебічний підхід до збору та аналізу даних щодо архітектурного середовища та надання послуг.

Однією з архітектурних характеристик міста є значна кількість адміністративних споруд, зведених у попередні десятиліття. Більшість цих будівель проєктували без урахування сучасних стандартів доступності. Приміщення мають вузькі дверні прорізи, високі сходи без пандусів або з невідповідно облаштованими пандусами, не обладнані ліфтами та не мають пристосованих санітарних кімнат. Чимало службових приміщень розміщено на верхніх поверхах багатоповерхівок без ліфтового обладнання, що значно ускладнює реалізацію принципу безбар'єрного середовища. Через складну архітектурну структуру будівель та значні фінансові витрати на їхню реконструкцію впровадження програм із покращення доступності часто стикається з серйозними перешкодами. У результаті проблеми інклюзивності нерідко залишаються поза увагою, оскільки їх розв'язання вимагає значних ресурсів і комплексного підходу.

Для забезпечення рівного доступу громадян до державних послуг необхідно здійснити оцінку доступності адміністративних споруд, у яких ці послуги надають. Формування безбар'єрного середовища в подібних установах є ключовим елементом соціальної інтеграції, зокрема для осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших вразливих категорій населення. Водночас в Україні все ще зберігаються суттєві проблеми, пов'язані з фізичними бар'єрами у доступі до великої кількості адміністративних об'єктів, що вимагає системного й комплексного вирішення. У межах пілотного проєкту було здійснено попередню оцінку рівня доступності адміністративних будівель у місті Лубни. Основною метою цього дослідження було проаналізувати 30 ключових установ, які надають послуги населенню, за шістьма критеріями: фізична доступність, інформаційна доступність, цифрова доступність, зручність входу, наявність адаптованих санітарно-гігієнічних приміщень, а також транспортна доступність. Оцінювання здійснено за п'ятибальною шкалою, де 1 бал означає

повну відсутність доступності, а 5 – повну відповідність інклюзивним стандартам. За результатами зібраних даних, найбільш високий рівень доступності продемонстрували Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) та Центр зайнятості. Ці об’єкти обладнані пандусами із дотриманням належного кута нахилу: відповідно до нормативів, він має становити від 1:12 до 1:15. Це означає, що на кожен сантиметр підйому має припадати не менше ніж 12–15 сантиметрів горизонтальної довжини пандуса (наприклад, якщо його висота 15 см, то довжина повинна бути не менше 1,8–2,25 м відповідно). Зведені результати оцінки доступності адміністративних будівель, що функціують у місті Лубни, подано в таблиці 1.

Таблиця 1
Рівень доступності адміністративних установ міста Лубни
за критеріями інклюзивності

Державні установи	Фізична доступність	Інформацій- на доступ- ність	Цифрова доступність	Доступність гол.входу	Адаптована вбиральня	Транспортна доступність	Загальна оцінка
1. Лубенський міський архів	2	3	3	2	2	3	2.0
2. Служба санітарного нагляду	2.5	3	3	2.5	2.5	3	2.5
3. Міський центр зайнятості	3	4	4	3	3	4	3.5
4. Міський відділ освіти	3.5	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
5. Пенсійний фонд України	3	3	4	3	2	3	3.0
6. Міський будинок культури	2.5	3	3	2	2.5	3	2.5
7. Міський центр соціальних послуг	3	4	4	3	3	4	3.5
8. Міська бібліотека	3	3	3	3	3	3	3.0
9. Міський відділ міграційної служби	3.5	4	3.5	3.5	3.5	4	3.5
10. Міська лікарня	3.5	4	4	3.5	4	4	3.75
11. Міська рада	3	4	3	3	3	3	3.0
12. Лубенський районний суд	2.5	3	3	2	2	3	2.5
13. Державна податкова служба	3	3.5	4	3	3	3	3.25
14. Міська прокуратура	2.5	3	3	2	2.5	3	2.5
15. Міський відділ соціального захисту	3.5	4	4	3.5	3.5	4	3.75
16. Лубенська державна лікарня	4	4	4	4	4	4	4.0
17. Міське управління юстиції	2.5	3	3	2.5	2.5	3	2.75
18. Лубенський музей	2.5	3	3	2.5	2	3	2.5

Продовження Таблиці 1

19. Відділ житлово-комунального господарства	3	3.5	3.5	3	3	3	3.25
20. Міська служба у справах дітей	3	3.5	3.5	3	3	3	3.2
21. Міська бібліотека для дітей	3.5	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
22. Управління екології та природних ресурсів	3.5	4	4	3.5	3	3	3.5
23. Лубенська прокуратура	2.5	3	3	2	2	3	2.5
24. Міська рятувальна служба	3.5	3	3	3.5	3.5	4	3.5
25. Міське управління фінансів	3	3	3	3	3	3.0	3.0
26. Міський відділ охорони здоров'я	3.5	4	4	3.5	4	4	3.5
27. Лубенський центр молоді	3	3.5	3.5	3.0	3	3.5	3.5
28. Міська державна автоінспекція	2.5	3	2.5	2.5	2.5	3	2.75
29. Міська комунальна служба	3	3	3	3	3	3	3.0

Джерело: склала авторка

Лубенський архів та Санітарно-епідеміологічна служба демонструють відсутність базових елементів безбар'єрності. Ці приміщення розташовані на верхніх поверхах будівель без ліфтів. Через архітектурні обмеження ці будівлі абсолютно не придатні для надання послуг певній категорії громадян, які мають обмежені можливості пересування.

Інформаційна доступність є ключовим чинником у забезпеченні інклюзивності та рівноправного доступу до послуг для всіх громадян. Результати дослідження засвідчили, що рівень цифрової доступності в більшості проаналізованих установ є вкрай низьким або фактично відсутнім. Аналіз інформаційних сервісів і ресурсів, які використовують ці установи, показав, що у переважній більшості випадків вони не відповідають сучасним вимогам доступності, особливо для осіб із порушеннями зору та слуху. Особливу увагу привертає відсутність тактильних навігаційних елементів, які дозволяють людям із порушеннями зору орієнтуватися в просторі. У більшості адміністративних будівель немає тактильних планів, ліній направлення чи інформації, надрукованої шрифтом Брайля, що суттєво ускладнює самостійне пересування та отримання необхідної інформації. Крім того, бракує адаптованих інформаційних стендів і доступних інструкцій, які могли б бути корисними для осіб із когнітивними порушеннями або зі зниженим слухом. Зокрема, в Лубенській районній державній адміністрації не передбачено засобів, які б забезпечували базову інформаційну підтримку для людей із порушеннями сенсорного сприйняття. Недостатня адаптація інтерфейсів, інформаційних матеріалів та сервісів створює додаткові бар'єри для користувачів із особливими потребами, яким необхідне максимально спрощене, структуроване та зрозуміле подання

інформації. Застосування спеціально адаптованих стендів, вказівників із використанням шрифту Брайля, а також доступних цифрових платформ значно покращило б загальний рівень інклюзивності адміністративних закладів та полегшило б доступ до послуг для ширшого кола громадян. Відсутність таких рішень свідчить про недостатню увагу з боку органів влади до потреб людей із інвалідністю та інших вразливих категорій населення.

Цифрова доступність залишається одним із найслабших напрямів у більшості адміністративних установ міста Лубни. Середній бал за цим критерієм становить лише 2,8, що свідчить про суттєві проблеми з впровадженням цифрових сервісів, які б відповідали сучасним вимогам інклюзивності. Наприклад, такі установи, як Лубенський архів та Лубенська районна санітарно-епідеміологічна станція, взагалі не надають електронних послуг, що суттєво ускладнює доступ до інформації та сервісів для тих громадян, які з об'єктивних причин не можуть звернутися особисто. Відсутність базових онлайн-можливостей (таких як реєстрація, подання документів чи отримання консультацій) змушує частину населення уникати взаємодії з цими структурами. Це поглиблює проблему соціальної ізоляції, особливо серед осіб із інвалідністю та літніх людей, для яких особисті відвідини установ пов'язані з фізичними труднощами. Додатково варто відзначити, що надання послуг із виїздом спеціалістів додому майже не практикують, що ще більше обмежує доступ для маломобільних груп. Позитивним прикладом на цьому тлі є Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), який демонструє високий рівень цифрової адаптації. У своїй діяльності він активно використовує державну платформу "Дія", що дозволяє громадянам зручно отримувати послуги онлайн, мінімізуючи необхідність фізичної присутності. Такий підхід суттєво спрощує комунікацію з органами влади та зменшує ризики соціального відчуження для вразливих категорій населення. Загалом ситуація із цифровою інфраструктурою в установах міста потребує серйозної уваги. Приклад ЦНАПу ілюструє ефективність інвестицій у цифрові сервіси як засіб забезпечення рівного доступу до державних послуг.

Щодо фізичної доступності, то лише кілька установ, зокрема ЦНАП і Центр зайнятості, відповідають базовим стандартам безбар'єрності. Вони оснащені автоматичними дверима та пандусами, які відповідають технічним вимогам. Натомість понад 30% проаналізованих будівель у місті мають пороги з перевищенням допустимої висоти, а також надто вузькі дверні прорізи, що створює додаткові труднощі для осіб із порушеннями мобільності.

Транспортна доступність є найкраще розвиненим напрямком серед оцінених аспектів із середнім балом 3,8. Більшість адміністративних установ розташовані поблизу зручних транспортних вузлів, що значно полегшує доступ громадян до їхніх послуг. Зокрема, ЦНАП та Центр зайнятості мають зручне сполучення з громадським транспортом і забезпечені паркувальними місцями для осіб із інвалідністю. Водночас Лубенський архів розміщений у районі з обмеженим транспортним сполученням, що створює суттєві труднощі для відвідувачів.

Покращення доступності у Лубнах здійснюється за підтримки міських партнерів та міжнародних організацій. Місто співпрацює з Програмою розвитку ООН (ПРООН), яка надає технічну підтримку у впровадженні інклюзивних практик. Завдяки цій співпраці Лубни отримали фінансування для оновлення ключових адміністративних будівель, зокрема ЦНАПу. Крім того, проекти розвитку цифрової доступності підтримує Європейський Союз у межах програми “Інклюзивні громади”. Національна асамблея людей з інвалідністю України також надає допомогу, здійснюючи аудит доступності та пропонуючи рекомендації щодо адаптації інфраструктури. Участь у цих ініціативах сприяє поступовому впровадженню міжнародних стандартів доступності і підвищенню якості надання державних послуг у місті. Загалом адміністративні заклади Лубен характеризуються середнім рівнем доступності, зокрема помітними позитивними прикладами є ЦНАП і Центр зайнятості. Проте більша частина установ потребує значного покращення. Багато будівель, зведених у радянський період, не відповідають сучасним вимогам інклюзивності, а їхня адаптація ускладнена архітектурними особливостями та обмеженим фінансуванням. Підтримка міських та міжнародних партнерів є важливим чинником у впровадженні сучасних стандартів безбар’єрності. Водночас проблеми в галузі інформаційної та цифрової доступності свідчать про необхідність подальшої модернізації інфраструктури та сервісів для забезпечення рівних можливостей доступу до послуг для всіх громадян.

Поєднання фізичної адаптації інфраструктури із сучасними цифровими платформами дає змогу не лише усунути бар’єри, а й підтримати розвиток соціальної згуртованості. Місто Лубни, попри виклики обмеженого фінансування, демонструє важливість впровадження інклюзивних практик, поєднуючи традиційні інструменти із сучасними підходами до забезпечення доступності. Доступність міської інфраструктури та цифрових сервісів є важливим критерієм для оцінювання якості життя людей з інвалідністю. Це передбачає створення умов, які забезпечують безперешкодний доступ до громадських просторів, транспорту, будівель та інформаційних платформ.

У місті Лубни було проведено аналіз рівнів фізичної та цифрової доступності. На основі отриманих даних можна визначити, які елементи та функції є доступними, а також окреслити подальші кроки для покращення цих показників. *Фізична доступність* включає адаптацію будівель, транспорту та публічних просторів, таких як встановлення пандусів, ліфтів, спеціальних туалетів і ширших дверних отворів для інвалідних візків. У місті Лубни рівень фізичної доступності визначається за формулою 1:

$$A_{\text{фізична}} = \frac{N(\text{доступних елементів})}{N(\text{загальних елементів})} \times 100 \quad (1),$$

де: *A фізична* – це показник рівня доступності інфраструктури для осіб з інвалідністю, який відображає відсоток елементів, що відповідають вимогам безбар’єрності; *N доступних елементів* – визначає число інфраструктурних складників, які забезпечують фізичний доступ для людей з інвалідністю, таких як пандуси, ліфти, спеціалізовані санітарні кімнати, достатня ширина

дверних прорізів тощо; *N загальних елементів* – охоплює всі інфраструктурні складники державних установ незалежно від їхньої доступності для осіб з інвалідністю.

Кількість *N загальних елементів* інфраструктури по місту: двері (5); сходи (2); пандуси (2); ліфти (1); спеціальні санвузли (2); паркування для інвалідних візків (2); рампи для візків (1); достатня ширина дверей для інвалідних візків (1); підйомні платформи (1); перехідники для інвалідних візків на сходах (1). Кількість *N доступних елементів* для осіб з інвалідністю: 2 пандуси є доступними для осіб на інвалідних візках; 1 ліфт доступний для людей із обмеженими можливостями; 2 спеціальних туалети для осіб з інвалідністю; 2 паркування для інвалідних візків; 1 двері достатньої ширини для проїзду крісла колісного; 1 додатковий елемент для зручності пересування (рампа для візків); 1 для людей з інвалідністю (підйомні платформи); 1 перехідник для руху крісел колісних по сходах. Таким чином фізична доступність становить 75% відповідно до формули 1.

Цифрова доступність показує, наскільки вебресурси та цифрові сервіси адаптовані для людей з інвалідністю чи вразливих груп, зокрема: можливість змінювати шрифти; використання контрастних кольорів для слабозорих; наявність субтитрів для осіб із порушеннями слуху; доступність функцій для користувачів з обмеженою мобільністю. Таким чином у місті Лубни із 12 необхідних функцій адаптованими були 9, що у відсотковому співвідношенні становить теж 75%. Використаємо цю функцію для обчислення цифрової доступності, використовуючи дані з таблиці щодо міста Лубни. Для розрахунку цифрової доступності застосовуємо формулу 2:

$$A_{\text{цифрова}} = \frac{N(\text{адапованих функцій})}{N(\text{загальних функцій})} \times 100 \quad (2),$$

де: *A цифрова* – рівень адаптованості цифрової платформи у відсотках; *N адаптованих функцій* – кількість функційних можливостей платформи, що пристосовані для вразливих груп, зокрема підтримка екранних читалок, опції зміни шрифтів і кольорових схем, субтитри, альтернативні описи зображень, а також інтеграція голосових помічників; *N загальних функцій* – включає всі доступні на платформі елементи незалежно від того, чи вони адаптовані для потреб вразливих користувачів.

У ході проведених розрахунків виникає запитання: “Чому, незважаючи на низький рівень розвитку інфраструктури, доступність залишається досить високою?”. Співпраця у сфері розвитку інклюзивних програм поступово налагоджується. Місто Лубни, попри наявні виклики у вдосконаленні інфраструктури, продовжує впроваджувати інклюзивні практики. Врахування потреб вразливих груп, зокрема осіб з інвалідністю, у процесі будівництва нових об’єктів та реконструкції наявних сприяє підвищенню фізичної доступності. Поетапне оновлення інфраструктури, що передбачає встановлення пандусів, ліфтів та спеціальних санітарних кімнат, робить середовище більш зручним для всіх мешканців. Зростає попит на цифрові сервіси. За останні роки увага до цифрової доступності значно посилилася у зв’язку з розширенням

використання цифрових платформ для надання державних послуг. Міські веб-сайти та онлайн-платформи інших установ активно впроваджують стандарти доступності, такі як WCAG (UNDP, 2023), що забезпечують доступ для людей з порушеннями зору, слуху та рухливості. Поступове впровадження адаптованих функцій свідчить про розуміння владою важливості інклюзії в цифровому середовищі та прагнення створювати умови для її розвитку.

Міжнародні стандарти та інструменти для покращення доступності. Використання міжнародних стандартів, таких як WCAG, а також інструментів для оцінки доступності, зокрема WAVE та Axe, дозволяє місту Лубни відслідковувати прогрес у забезпеченні доступності й ефективно виявляти перешкоди. Ці стандарти та їхній регулярний моніторинг дають змогу органам місцевої влади проводити систематичний аудит доступності, що підтримує поступове вдосконалення інфраструктури та цифрових платформ.

Багато державних установ і організацій міста мають обмежені ресурси для масштабних змін, однак це не означає, що інклюзивність є недосяжною – навпаки, вона починає ставати частиною стратегічних ініціатив на місцевому рівні (Доступно.UA). Завдяки громадським обговоренням акцент роблять на актуальних проблемах, що допомагає створювати сприятливе середовище для людей з інвалідністю та інших вразливих груп, забезпечуючи їм рівні можливості для участі у суспільному та економічному житті.

Взаємозв'язок між доступністю державних послуг, інфраструктурою та інклюзивними практиками в умовах післявоєнного відновлення є ключовим фактором для забезпечення соціальної інтеграції вразливих категорій (рис. 2).

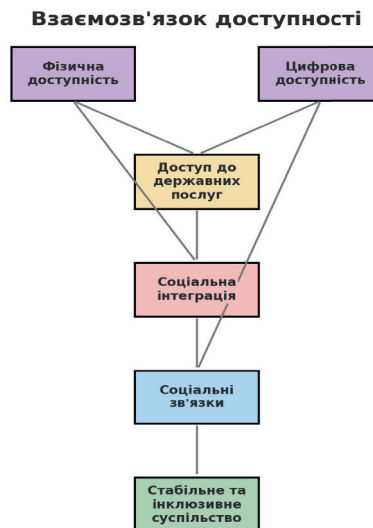


Рис. 2. Взаємозалежність фізичної та цифрової доступності з формуванням інклюзивного суспільства

Джерело: склала авторка

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

Висновок. Дослідження виявило основні труднощі, з якими стикаються вразливі категорії населення в Україні під час отримання державних послуг, особливо в умовах війни. Основними чинниками, що впливають на впровадження інклюзивних практик, є фізична доступність інфраструктури, цифрові бар'єри, економічні обмеження та недостатня координація між різними учасниками у сфері надання послуг.

Значення цієї роботи полягає в комплексному аналізі факторів, які впливають на доступність державних послуг для вразливих груп населення, а також у дослідженні ефективності інклюзивних програм під час війни. Дослідження також пропонує нові підходи до оцінювання доступності послуг, застосовуючи математичні формули та теорію графів для визначення мережевих зв'язків між державними установами та організаціями, що надають інклюзивні послуги. Водночас дослідження проблеми та її моніторинг залежать від якісного збору даних, а їх обмеження чи недоступність впливають на результати та висновки. У перспективі майбутні дослідження можуть зосереджуватися на детальному аналізі впливу цифрових технологій на доступність послуг, а також результативності окремих інклюзивних програм у різних регіонах України.

Бібліографічні покликання:

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

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

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

Кириченко В. В. Інклюзивні практики у післявоєнному відновленні: виклики та можливості для України. *Наукові праці Українського інституту стратегічних досліджень*. 2023. Т. 22, № 5. С. 78–92. Режим доступу: https://uu.edu.ua/upload/Conference/inclusion_23.pdf

Міжнародна організація з міграції (2023). Звіт про інклюзивні послуги в Україні. Режим доступу: <https://ukraine.iom.int/uk/zvity>

Радченко Я., (Не)доступність київських університетів: як зробити освітній простір безбар'єрним та інклюзивним. 2023. Режим доступу: <https://rubryka.com/article/ne-dostupnist-kyivskyh-universytetiv/>

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

Anderson, P. (2021). The Role of Technology in Enhancing Access to Public Services, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), pp. 345–362.

Brown, L. and Green, T. (2022). Digital Divide: The Impact on Vulnerable Groups, *International Journal of Digital Inclusion*, 15(1), pp. 22–35.

Caritas Ukraine (2023). Report on the results of the needs study within the framework of the project Social and advisory centers and psychosocial counseling for IDPs and vulnerable populations in Ukraine 2023-24. Access mode: <https://caritas.ua/research/zvit-za-rezultatamy-doslidzhennya-potreb-v-mezhah-proyektu-2023-24/>

Steenkamp, R. J. (2020). A World Economic Forum perspective on the quadruple helix model of innovation. *South African Journal of Industrial Engineering*, 31(4), 59–69.

UNDP (2018) UNDP Liberia Brochure. Access mode: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/UNDP-Liberia-Brochure.pdf>

UNDP (2023) Government websites increasing the level of their web accessibility. Access mode: <https://reliefweb.int/report/ukraine/government-websites>

Vojtsitska, K.M. and Kusik, N. (2024) The essence of the concept of social inclusion of the city and its significance in ensuring the national security of the state, *Society and Security*, 1(2), pp. 124–130. Access mode: [https://doi.org/10.26642/sas-2024-1\(2\)-124-130](https://doi.org/10.26642/sas-2024-1(2)-124-130)

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

References:

Abaskal Kh., Kano-Harsia P. Problemy inkluzyvnoyi osvity v umovakh voyennykh konfliktiv. *Zhurnal sotsial'nykh nauk*. 2021. S. 123–139.

Anttiroyko S., Yong L. Inkluzyvne mis'ke uryaduvannya ta planuvannya: stvorennia rivnykh mozhlyvostey. *Mis'ke upravlinnya*. 2019. S. 67–79.

Dostupno.ua. Ofitsiynyy sayt. Rezhym dostupu: <https://dostupno.ua>.

Kyrychenko V. V. Inkluzyvni praktyky u pislyavoyennomu vidnovlenni: vyklyky ta mozhlyvosti dlya Ukrainy. *Naukovi pratsi Ukrayins'koho instytutu stratehichnykh doslidzen*. 2023. T. 22, № 5. S. 78–92. Rezhym dostupu: https://uu.edu.ua/upload/Conference/inclusion_23.pdf.

Mizhnarodna orhanizatsiya z mihratsiyi. Zvit pro inkluzyvni posluhy v Ukraini. 2023. Rezhym dostupu <https://ukraine.iom.int/uk/zvity>

Radchenko Y. (Ne)dostupnist' kyivs'kykh universytetiv: yak zrobyty osvitniy prostir bezbar'yernym ta inkluzyvnyym. *Rubryka*.–Rezhym dostupu: <https://rubryka.com/article/ne-dostupnist-kyivskykh-universytetiv/>.

Chkhve M., Sharma R. Invalidnist' ta sotsial'na inkluziya v umovakh pislyavoyennykh vidbudovy. *Sotsial'ni doslidzhennya*. 2020. S. 89–102.

Anderson, P. The role of technology in enhancing access to public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2021. № 31(2). P. 345–362.

Brown, L., Green, T. Digital divide: The impact on vulnerable groups. *International Journal of Digital Inclusion*. 2022. № 15(1). P. 22–35.

Caritas Ukraine. Report on the results of the needs study within the framework of the project, Social and advisory centers and psychosocial counseling for IDPs and vulnerable populations in Ukraine 2023-24. 2023. Rezhym dostupu: <https://caritas.ua/research/zvit-za-rezultatamy-doslidzhennya-potreb-v-mezhah-proyektu-2023-24/>

Steenkamp, R. J. A World Economic Forum perspective on the quadruple helix model of innovation // *South African Journal of Industrial Engineering*. 2020. № 31(4). P. 59–69.

UNDP. UNDP Liberia Brochure. 2018. Rezhy m dostupu: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/lr/UNDP-Liberia-Brochure.pdf>.

UNDP. Government websites increasing the level of their web accessibility. 2023. 11 travnya. Rezhy m dostupu: <https://reliefweb.int/report/ukraine/government-websites>

Vojtsitska, K. M., Kusik, N. The essence of the concept of social inclusion of the city and its significance in ensuring the national security of the state. *Society and Security*. 2024. № 1(2). P. 124–130. Rezhy m dostupu: [https://doi.org/10.26642/sas-2024-1\(2\)-124-130](https://doi.org/10.26642/sas-2024-1(2)-124-130)

Zhukova, L. Economic barriers to accessing public services for vulnerable groups in Ukraine. *Journal of Economic Studies*. 2020. P. 200–212.

ENSURING INCLUSIVE PRACTICES IN UKRAINE IN THE TIME OF WAR: THE CASE OF LUBNY, POLTAVA OBLAST

Anastasia Rudyk ^{a,*}

^a*Department of National Security and Political Science, The National University of Ostroh Academy, Ostroh, Ukraine*

ABSTRACT

The study examines the problem of access to public services for vulnerable groups in Ukraine in the context of war and reconstruction. The main purpose of the study is to assess the implementation of inclusive practices in the provision of public services on the example of the city of Lubny (Poltava region). To achieve this goal, the methods of document content analysis, statistical analysis and comparative methods were used to assess the accessibility of services for different social groups. The results of the study showed the main barriers that reduce the accessibility of public services for vulnerable groups, as well as positive factors that promote inclusion. In particular, the study revealed the importance of social initiatives, cooperation between state institutions and NGOs, and the adaptability of approaches to inclusiveness in the post-war reconstruction. Developing effective inclusive policies requires creating conditions for equal participation of all social groups in the decision-making process. Considerable attention is being paid to the introduction of digital platforms that provide simplified access to services and facilitate the involvement of citizens in addressing socially important issues. Initiatives aimed at developing digital literacy among the population and removing information barriers that become an obstacle to obtaining public services in times of crisis are particularly relevant. The study emphasises the importance of cooperation between different sectors, including government agencies, NGOs and international partners, which contributes to the more effective implementation of

ARTICLE INFO

Keywords:

inclusiveness, public services, vulnerable groups, Ukraine, post-war reconstruction

*Corresponding author:

rudyk.anastasiia.serhiivna@gmail.com

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4724-7833>

Article history:

Received 13.09.2024

Accepted 15.11.2024



Content from this work may be used under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International Licence (CC BY 4.0). Any further distribution of this work must maintain attribution to the author(s) and the title of the work, journal citation and DOI.

assistance programmes. In addition, it takes into account cultural and regional peculiarities that affect the success of inclusive solutions in different parts of Ukraine. The results of the study show the need for a comprehensive approach to implementing inclusive practices, including the development of networking between different institutions and community activation. The findings can serve as a basis for further research aimed at integrating inclusive approaches into the processes of post-war reconstruction in Ukraine.
