

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДЯНАМИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

FEATURES OF THE ORGANIZATION OF INTERACTION OF LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES WITH CITIZENS UNDER THE CONDITIONS OF MARITAL STATE IN UKRAINE

Муньо А. Ю.

Кандидат наук з державного управління,
доцент кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування,
Дніпровський державний аграрно-економічний університет,
м. Дніпро, Україна
ORCID: 0000-0001-6651-9970

Лі Д. В.

Здобувач вищої освіти,
Дніпровський державний аграрно-економічний університет,
м. Дніпро, Україна
ORCID: 0009-0008-8568-5737

Тагачін М. К.

Здобувач вищої освіти,
Дніпровський державний аграрно-економічний університет,
м. Дніпро, Україна
ORCID: 0009-0006-0309-469X

Anna Munko

Candidate of Public Administration,
Associate Professor at the Department of Management, Public Management and Administration,
Dnipro State Agrarian and Economic University,
Dnipro, Ukraine

Denys Li

Student,
Dnipro State Agrarian and Economic University,
Dnipro, Ukraine

Maksym Tagachin

Student,
Dnipro State Agrarian and Economic University,
Dnipro, Ukraine

Стаття присвячена дослідженню особливостей роботи ОМС та їх взаємодії з громадськістю в умовах воєнного стану в Україні, зокрема на прикладі Дніпровської міської ради. З початком повномасштабного вторгнення РФ на територію України діяльність органів місцевого самоврядування значно ускладнилась та досі відбувається адаптація до нових умов. Розглядаються ключові аспекти взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, зокрема обробка звернень громадян, надання публічних послуг, соціальний захист, а також робота з внутрішньо переміщеними особами. Охарактеризовано ключові зміни в організації процесу прийому та обробки звернень громадян. Визначено, які канали комунікації адаптовані, а також шляхи вирішення проблем, з якими зіштовхнулися органи місцевого самоврядування через надзвичайні обставини воєнного стану. Особлива увага приділяється інструментам, що дозволяють ефективно взаємодіяти з громадянами, зменшуючи навантаження на органи влади та спрощуючи доступ до послуг. Аналізуються зміни в характері звернень громадян, зокрема зростання кількості запитів, пов'язаних із питаннями безпеки, евакуації, гуманітарної допомоги, а також збереження критичної інфраструктури.

тури. В умовах воєнного стану особливу роль відіграють оперативність та пріоритетність у розгляді таких звернень, що вимагає гнучкої організації роботи органів місцевого самоврядування. Наголошується на аспектах співпраці органів місцевого самоврядування з військовими адміністраціями, волонтерськими організаціями та міжнародними гуманітарними фондами, що забезпечує більш ефективну допомогу громадянам. На прикладі роботи Дніпровської міської ради продемонстровано адаптацію органів місцевого самоврядування до воєнних реалій, що включає нові підходи до організації роботи структурних підрозділів, надання соціальних послуг, забезпечення безпеки громадян і підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Ключові слова: публічне управління та адміністрування; органи місцевого самоврядування; взаємодія з громадськістю; воєнний стан; публічні послуги; звернення громадян; внутрішньо переміщені особи.

The article is devoted to the study of the peculiarities of the work of local government and their interaction with the public in the conditions of martial law in Ukraine, in particular on the example of the Dnipro City Council. With the beginning of the full-scale invasion of the Russian Federation on the territory of Ukraine, the activities of local self-government bodies became much more complicated and are still adapting to new conditions. Key aspects of the interaction of local self-government bodies with the public are considered, in particular, the processing of citizens' appeals, the provision of public services, social protection, as well as work with internally displaced persons. The key changes in the organization of the process of receiving and processing citizens' appeals are characterized. It has been determined which communication channels are adapted, as well as ways to solve problems faced by local self-government bodies due to the extraordinary circumstances of martial law. Special attention is paid to tools that allow effective interaction with citizens, reducing the burden on authorities and simplifying access to services. Changes in the nature of citizens' requests are analyzed, in particular, the increase in the number of requests related to issues of security, evacuation, humanitarian aid, as well as the preservation of critical infrastructure. In the conditions of martial law, promptness and priority in considering such appeals play a special role, which requires flexible organization of the work of local self-government bodies. The aspects of cooperation of local self-government bodies with military administrations, volunteer organizations and international humanitarian funds are emphasized, which ensures more effective assistance to citizens. On the example of the work of the Dnipro City Council, the adaptation of local self-government bodies to wartime realities is demonstrated, which includes new approaches to organizing the work of structural units, providing social services, ensuring the safety of citizens and supporting internally displaced persons.

Key words: public management and administration; local self-government bodies; interaction with the public; martial law; public services; appeals from citizens; internally displaced persons.

ВСТУП

Орган місцевого самоврядування (далі – ОМС) є за принципом децентралізації влади є ключовим суб'єктом владних повноважень на рівні територіальних громад. ОМС формують місцеву політику та організовують її виконання задля розвитку локальної соціально-економічної сфери. З початком повномасштабного вторгнення РФ на ОМС лягло ще більше навантаження, як у вигляді додаткових обов'язків, раніше не властивих їм, так і у формі додаткових фінансових витрат. Поряд із цим не менш, а то й однією із найбільших вагомих складових діяльності ОМС є взаємодія з громадськістю, включаючи вже традиційну функцію роботи із зверненнями громадян.

Організація процесу взаємодії з громадянами має забезпечувати об'єктивний, неупереджений розгляд кожного звернення з дотриманням норм етики [1].

Це забезпечує прямий зв'язок між суспільством та владними структурами, сприяє підвищенню довіри громадян до влади, робить її діяльність більш прозорою та дозволяє швидко реагувати на актуальні проблеми.

Звернення громадян є важливим правовим інструментом, що дає людям можливість виражати свої запити, пропозиції, скарги або подяки щодо роботи органів влади, підприємств, установ та організацій. Цей інструмент регулюється

законодавчо, надаючи кожному громадянину право на захист своїх інтересів та прав у визначеному порядку. В умовах війни його вагомість посилюється із огляду на збільшення кількості проблем, які виникають у членів територіальної громади. Водночас суттєво ускладнюється процес подання та обробки звернень громадян через надзвичайні умови організації діяльності, з якими зіткнулися ОМС. Важливо не лише прийом та реєстрація заяв, але й їх якісний і своєчасний розгляд, надання відповідей у встановлені строки, а також вжиття необхідних заходів для розв'язання порушених питань. Адже ефективна робота ОМС зі зверненнями громадян сприяє утвердженню правової держави, підвищенню соціальної справедливості та задоволенню потреб громадян.

ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

Засади місцевого самоврядування окреслені в таких основоположних нормативно-правових актах, як Конституція України, закони України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про службу в органах місцевого самоврядування», інших спеціалізованих актах, які визначають особливості організації роботи ОМС.

Із введенням в Україні правового режиму воєнного стану нормативно-правова основа діяльності ОМС зазнала змін та постійно корегується специфічними законами, які приймаються на вимогу воєнного часу. Одним із таких нормативних

актів – Закон України «Про правовий режим воєнного стану» [2].

Відтак, у науковому просторі з'явилися дослідження, присвячені роботі ОМС в умовах воєнного стану, аналіз яких допомагає краще зрозуміти специфіку адаптації управлінських структур до нових умов, покращення механізмів взаємодії ОМС з громадянами, а також виклики, пов'язані з забезпеченням безпеки населення та підтримкою соціальної стабільності (О. Дорофєєв, О. Дубинка, В. Іваненко, В. Курепін [3; 4]. Участь громадян не обмежується тільки виборами голови громади і депутатів, які, до речі, заборонено проводити під час воєнного стану (принаймні поки). Розглядаються шляхи забезпечення гарантованого громадянам права на вільний доступ до інформації про діяльність місцевої влади, відвідування засідань ОМС, подання електронних петицій, проведення громадських слухань тощо (О. Приданюк) [5]; інструменти взаємодії ОМС та інститутами громадянського суспільства, які дозволяють ОМС та громадським організаціям співпрацювати та взаємодіяти для вирішення спільних проблем [6]; цифровізація системи надання публічних послуг загалом, та роботи зі зверненнями зокрема для скорочення витрат людського та часового ресурсу, оптимізації та підвищення зручності процесів для бенефіціарів, отримання зворотного зв'язку тощо (О. Матвєєва, А. Мунько [7], М. Трещов [8; 9], О. Хохба [9] та інші. Із урахуванням постійних змін, організаційних та функціональних, у роботі ОМС, відповідно, трансформуються й процеси взаємодії в парі «влада – громада».

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ

Визначення особливостей роботи ОМС та їх взаємодії з громадськістю в умовах воєнного стану в Україні, зокрема на прикладі Дніпровської міської ради.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною основою дослідження є аналіз нормативно-правових документів та розпоряджень, що регулюють діяльність ОМС та їх роботу з громадськістю. На основі чого визначено та сформовано головні особливості функціонування ОМС в умовах воєнного стану.

РЕЗУЛЬТАТИ

Повномасштабне вторгнення РФ і, відповідно, запровадження правового режиму воєнного стану безпосередньо вплинула на організацію роботи ОМС країни, зокрема щодо переведення функціонування окремих структурних підрозділів в онлайн режим, проведення сесій у змішаному форматі, передислокація в інші приміщення через високі ризики ворожих атак по стратегічних та владних об'єктах тощо. Ці зміни торкнулися насамперед процесів прийняття управлінських рішень міським головою, надання адміністратив-

них послуг населенню та роботи зі їхніми зверненнями.

Зазначимо, що діяльність ОМС в умовах воєнного стану певною мірою пов'язується із роботою військових адміністрацій, які створені Президентом України на відповідних територіях. Повноваження військових адміністрацій пряму впливають на роботу ОМС, бо вони виконують функції з управління на території, де вони діють. Так, під час дії військового стану, міський голова може приймати рішення з обов'язковим інформуванням голови військової адміністрації у строк не більше 24 годин по такими питаннями, як прийняття рішення щодо звільнення земельних ділянок комунальної власності від незаконно встановлених тимчасових споруд; оцінка стану будівель і споруд, які постраждали під час бойових дій; демонтаж будівель і споруд, визнаних аварійно небезпечних і такими, що можуть загрожувати безпеці населення [2, ч. 4 ст. 9]. Задля організації оборони населених пунктів ОМС повинні тісно співпрацювати з місцевою військовою адміністрацією [3].

Розглядаючи контекст взаємодії ОМС з населенням, то виділяємо такі головні напрями, як забезпечення соціального захисту, надання публічних послуг, робота зі зверненнями громадян та робота із внутрішньо переміщеними особами (далі – ВПО) як вид діяльності, який потребує особливих підходів до її організації.

Так, у сфері соціального захисту населення департамент соціальної політики Дніпровської міської ради адаптував вже існуючі соціальні програми для ВПО, завдяки чому для цієї категорії громадян доступне зручне оформлення та отримання фінансової допомоги від держави та міської ради, гуманітарної допомоги у вигляді продуктових та інших наборів, розміщення у місцях тимчасового проживання, субсидій на оплату спожитих комунальних послуг закладам комунальної та приватної власності, де проживають ВПО [10].

Безумовно, важливими територіями України, де ОМС взаємодіють з ВПО є приграничні території, які межують з такими країнами як Польща, Молдова, Угорщина, Словаччина. Але місто Дніпро також відіграє роль так званого хабу для переселенців із територій, де ведуться бойові дії та прифронтових територій. Згідно із даними Дніпропетровської обласної ради станом на жовтень 2024 року в регіоні зареєстровано 414 тис. ВПО, найбільша кількість з яких в містах Дніпро, Кривий Ріг і Кам'янське.

Окрім ВПО, на фінансову допомогу від Дніпровської міської ради можуть розраховувати малозабезпечені сім'ї, інваліди та пенсіонери, для отримання якої мешканцю міста необхідно скласти заяву на ім'я міського голову та подати необхідних пакет документів.

З міркувань безпеки змінився порядок доступу до будівель Дніпровської міської ради – почав діяти особливий пропускний режим до будівлі міської ради, дане рішення регулюється розпорядженням міського голови від 05.07.2023 № 1-5/7-р «Про запровадження особливого пропускного режиму в умовах воєнного стану». Вхід до головної будівлі дозволяється за наявності спеціального пропускного документа або за попередньою домовленістю з керівництвом. Це, відповідно, також суттєво вплинуло на організацію процесу подання звернень громадян, їх розгляду та особистого прийому громадян керівництвом міської ради.

Аналізуючи особливості організації роботи ОМС зі зверненнями громадян в умовах воєнного стану на прикладі Дніпровської міської ради можемо виокремити певні тенденції змін. Змінилась кількість запитів (звернення, заяв, скарг, пропозицій), які реєструють на департаменти міської ради. Згідно із внутрішніми статистичними даними управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради структура звернень до наразі така:

- 20 % від загальної кількості становлять звернення до соціального департаменту (надання соціальних виплат для вразливим верств населення, переселенців, військовослужбовців);
- 20 % – звернення до департаменту по роботі з активами, управління земельних відносин (щодо надання документів на землю, надання земельної ділянки в оренду, надання землі учасникам бойових дій);
- 20 % – звернення до департаменту житлового господарства (поліпшення житлових умов, надання житлового переміщення в комунальних закладах, становлення на квартирний облік, надання квартир учасникам бойових дій);
- 15 % – звернення до департаменту гуманітарної політики;
- 10 % – звернення до департаменту благоустрою та інфраструктури;
- 5 % – звернення громадян зі скаргами та пропозиціями;
- 5 % – звернення до інших департаментів.

В умовах війни діяльність вищезазначеного управління спрямована на забезпечення ефективної комунікації між мешканцями та владою в умовах надзвичайних ситуацій. Змінюються пріоритети, обсяги роботи та тематики звернень громадян.

Фіксується зростання кількості звернень, пов'язаних із питаннями безпеки, евакуації, гуманітарної допомоги, забезпечення продуктами харчування, ліками та іншими життєво необхідними товарами. Громадяни частіше звертаються щодо соціального захисту щодо допомоги ВПО, а також підтримки військовослужбовців і членів їхніх родин. Особливої уваги набули звернення,

що стосуються відновлення пошкодженої інфраструктури та комунальних послуг.

Відбувається адаптація каналів комунікації. Поглиблюється використання електронних сервісів і онлайн-платформ для обробки звернень, оскільки особисті прийоми громадян стали складнішими через загрозу безпеці. Зросла кількість звернень, що надходять через телефонні лінії та мобільні додатки, що дозволяє оперативно надавати інформацію та підтримку. Запроваджено додаткові гарячі лінії для консультацій з питань евакуації, допомоги ВПО та соціального захисту.

Змінюється пріоритетність розгляду звернень, оскільки питання, пов'язані з безпекою громадян, гуманітарною допомогою та підтримкою постраждалих від війни потребують якнайшвидшого розгляду. Оперативного реагування вимагають запити щодо переселення, забезпечення тимчасового житла та надання медичних послуг.

Посилюється співпраця між підрозділами Дніпровської міської ради, волонтерськими організаціями, міжнародними гуманітарними фондами та державними установами для узгодження дій із вирішення проблем мешканців. Робочі процеси адаптовані до нових умов, включаючи координацію з військово-цивільними адміністраціями для забезпечення безпеки та підтримки населення.

В умовах війни особливу увагу приділено психологічній підтримці громадян, які постраждали від злочинних дій РФ або перебувають у кризових ситуаціях. Відповідно, управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради активно інформує населення про доступні ресурси, пункти допомоги, заходи евакуації та захисту під час військових дій.

Викликом стало забезпечення безперервності роботи міської ради загалом і управління по роботі зі зверненнями громадян зокрема. Тому робота організована таким чином, щоб навіть в умовах надзвичайних ситуацій громадяни могли подавати звернення, які оперативно опрацьовуються. Передбачено альтернативні канали зв'язку для безперебійної взаємодії з громадянами у разі перебоїв основних комунікацій через військові дії.

Таким чином, Дніпровська міська рада під час війни зосереджує свої зусилля на ефективному обслуговуванні мешканців, оперативному реагуванні на їхні потреби та тісній координації з іншими структурами для надання гуманітарної та соціальної допомоги. При цьому робота управління по роботі зі зверненнями громадян набуває все більшого значення для забезпечення стабільності та підтримки безпеки громади в умовах воєнного стану.

ДИСКУСІЯ

Обговорення особливостей роботи зі зверненнями громадян охоплює низку питань, пов'язаних із ефективністю, прозорістю, доступністю

цього процесу та викликами, з якими стикаються державні установи. У дослідженнях і практиці виділяються такі ключові аспекти: цифровізація та інклюзивність, прозорість і відповідальність, значення громадських обговорень і петицій.

Впровадження цифрових технологій та електронних платформ для роботи зі зверненнями громадян значно спрощує процес їх обробки, але постає питання доступності таких сервісів для різних груп населення. Наприклад, у людей літнього віку або громадян без доступу до інтернету виникають труднощі з поданням електронних звернень. У дискусіях наголошується на важливості забезпечення інклюзивності під час цифровізації публічних послуг.

Погоджуємося, що прозорість процесу розгляду звернень громадян сприяє формуванню довіри до органів влади. Проте висловлюються застереження щодо надмірної відкритості цього процесу, що за відсутності досконалих механізмів захисту може призвести до розкриття конфіденційної інформації. Це питання особливо актуальне в умовах відкритих баз даних і посилені кіберзагроз. Важливо досягти балансу між прозорістю та захистом особистих даних.

Інструмент петицій є дієвим засобом для збору громадської думки та визначення пріоритетів суспільства. Водночас досвід показує, що значний обсяг таких звернень може призвести до неефективного використання ресурсів, якщо не встановити чітких критеріїв їх розгляду.

Водночас, в умовах воєнного стану в Україні організація взаємодії ОМС з громадянами набуває критичного значення. Ефективна комунікація стає запорукою не лише вирішення нагальних потреб населення, але й зміцнення суспільної довіри, стабільності та здатності громад протистояти кризам. Для покращення цієї взаємодії необхідно впроваджувати інноваційні підходи, що враховують специфіку воєнного часу.

ВИСНОВКИ

У період воєнного стану ОМС змушені адаптувати свою роботу під нові реалії задля підтримки стабільного соціально-економічного середовища в громадах. З кожним днем значення місцевого самоврядування зростає, адже від його функціонування залежить підтримка добробуту населення, стійкості громад та збереження функціонування критичної інфраструктури, яка в останній час зазнає значних пошкоджень внаслідок ракетних обстрілів. Поряд з цим одним з головних завдань ОМС є забезпечення якісного зв'язку з громадськістю в період воєнного часу. Саме мешканці громад найбільше зазнають негативного впливу від дії воєнного стану на території країни. Тому робота ОМС орієнтується, щоб забезпечити якісну взаємодію між владою та громадою, проводить місцеву соціальну політику, яка орієнтована на допомогу (здебільшого матеріальна допомога) вразливим верствам населення, ВПО та тим, які зазнали безпосередньої шкоди від активних бойових дій. Тому органи місцевого самоврядування в умовах воєнного стану адаптують не лише свою роботу, але й забезпечує безпеку та всебічну підтримку у таких складний час громадянам відповідних територій. Ці процеси трансформацій є безперервними та вимагають подальших досліджень у цьому напрямі.

Серед перспективних рішень, які вимагають детального напрацювання механізмів їх реалізації, виокремлюємо такі, як: створення інтегрованих цифрових платформ для кризової комунікації між ОМС та громадянами; організація так званих «мобільних офісів ОМС», де стаціонарні зруйновані або недоступні; організація громадянських штабів співучасті, які об'єднують місцеві організації, волонтерів та ОМС; впровадження спеціальних механізмів взаємодії для вразливих груп населення, зокрема ВПО.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Pro zvernennia hromadian: Zakon Ukrainy vid 2 zhov. 1996 roku №394/96-VR [On appeals by citizens: Law of Ukraine from October 2 1996 №. 394/96-VR]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/conv#n3> [in Ukrainian].
2. Pro pravovyi rezhym voiennoho stanu: Zakon Ukrainy vid 27 lyp. 2024 roku № 389-VIII [On the legal regime of martial law: Law of Ukraine from July 7 2024, № 389-VIII]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> [in Ukrainian].
3. Dorofiev, O. V., & Dubynka, O. M. (2023). Osoblyvosti funktsionuvannia ta potsentsial mistsevoho samovriaduvannia v umovakh voiennoho stanu [Functioning features and potential of local self-government under the conditions of marital state]. *Aktualni problemy prava ta publicnoho upravlinnia – Actual problems of law and public administration*, 1–2, 99–104. Retrieved from https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/45284/1/apie_2023_1-2_19.pdf [in Ukrainian].
4. Ivanenko, V. S., & Kuperin, V. M. (2022). Mistsevi orhany vlady v umovakh voiehnnoho stahnu: povnovazhennya ta spivpratsya viyskovykh administratsiy z orhanamy mistsevoho samovryaduvannya [Local bodies rule in the minds of the military: renewed importance and integration of military administrations with local self-government bodies]. *V Mizhnarodna nauково-praktychna konferentsiia «Pravovi zasady orhanizatsii ta zdiisnennia publicnoi vlady» – The V International scientific and practical conference «Legal ambushes of the organization and the establishment of public authority»* (Khmelnitsky, June 17, 2024) (pp. 148-150). Khmelnitsky: Khmelnitsky University of Management and Law named after Leonid Yuzkov [In Ukrainian].

5. Prydaniuk, O. A. (2024). Osoblyvosti vzaiemodii hromadskosti z orhanamy mistsevoho samovriaduvannia v umovakh voiennoho stanu [Features of public interaction with local government bodies under the conditions of marital state]. *Nauka i tekhnika sohodni – Science and Technology Today*, 5(33), 185 –196. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-5\(33\)-185-196](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-5(33)-185-196) [in Ukrainian].
6. Asotsiatsiia mist Ukrainy (2023). Vzaiemodiia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia z instytutamy hromadianskoho suspilstva [Interaction of local government bodies with civil society institutions]. Kyiv : Asotsiatsiia mist Ukrainy. Retrieved from https://auc.org.ua/sites/default/files/library/66_vidkryte_uryaduvannya_2023_metod.pdf [in Ukrainian].
7. Matveieva, O. Iu., & Munko, A. Iu. (2023). Uprovadzhennia kontseptsii rozumnoho mista u protsesy tsyfrovoi transformatsii Ukrainy zarady staloho rozvytku [Implementation of the smart city concept in the process of digital transformation and sustainable development of Ukraine]. *Naukovyi visnyk: derzhavne upravlinnia - Scientific Herald: Public Administration*, 1 (13), 138-162. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-1\(13\)-138-162](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-1(13)-138-162) [in Ukrainian].
8. Treshchov, M. M., & Naumyk, A. S. (2023). Tsyfrovizatsiia voiuuichoi derzhavy: neobkhdnist ta perevahy [Digitization of the Belligerent State: Necessity and Advantages]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Seriya: pravo, publichne upravlinnia ta administruvannia – Problems of modern transformations. Series: law, public management and administration*, 9. DOI : <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-9-02-10> [in Ukrainian].
9. Treshchov, M. M., & Khokhba, O. T. (2023). Udoskonalennia metodolohii smartyzatsii upravlinnia rozvytkom terytorii [Improving the methodology of smartization of territory development management]. *Naukovyi visnyk: derzhavne upravlinnia. Naukovyi visnyk: derzhavne upravlinnia - Scientific Herald: Public Administration*, 1 (13), 178–194. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-1\(13\)-178-194](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-1(13)-178-194) [in Ukrainian].
10. Departament sotsialnoi polityky Dniprovskoi miskoi rady: Sotsialni posluhy dlya vnutrishno peremishchenykh osib [Department of Social Policy of the Dnipro City Council: Social services for internally displaced persons]. *dniprorada.gov.ua*. Retrieved from <https://socialpolitica.dniprorada.gov.ua/rozdil/sotsialna-posluga-vnutrishno-peremishchenim-osobam/> [in Ukrainian].