

Наталія ТОМЧУК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
(науковий керівник: д-р екон. наук, професор, професор
кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ
Тетяна ЖЕЛЮК)

ІНКЛЮЗИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Інклюзивні технології надання адміністративних послуг стають ключовим інструментом забезпечення рівного доступу громадян до державних сервісів, незалежно від їхніх фізичних, когнітивних, соціальних чи цифрових можливостей. У сучасних умовах трансформації публічного управління інклюзія перестає бути вузьким питанням захисту окремих соціальних груп і перетворюється на фундаментальну характеристику якості публічних послуг [1]. Забезпечення інклюзивності означає створення такої моделі взаємодії між державою та громадянами, у якій кожна людина може отримати необхідну допомогу без бар'єрів, дискримінації чи перешкод. Це формує нову логіку функціонування сервісних центрів, центрів надання адміністративних послуг та цифрових платформ держави [2].

Інклюзивні технології поєднують технологічні рішення, управлінські підходи, інженерні елементи та соціально-організаційні механізми, спрямовані на адаптацію сервісів до потреб різних категорій населення. Вони змінюють уявлення про адміністративну послугу як універсальну, адже у фокусі інклюзивності перебувають індивідуальні особливості людини та можливість їх врахування у процесі надання послуги. Такі технології охоплюють від фізичної доступності приміщень до розробки цифрових інтерфейсів, що відповідають стандартам інклюзивного дизайну.

Одним із базових елементів інклюзивного середовища є забезпечення доступності адміністративних приміщень – можливість безперешкодного пересування та отримання допомоги людьми з порушенням опорно-рухового апарату, сенсорними чи інтелектуальними порушеннями, літніми особами та іншими групами, що потребують додаткової підтримки. Доступність фізичного простору має охоплювати наявність пандусів, поручнів, тактильних смуг, широких проходів, полегшеного доступу до інформаційних стендів і зон очікування. Організація простору в інклюзивному середовищі не обмежується встановленням архітектурних елементів – вона передбачає створення комфортної, зрозумілої та безпечної атмосфери, у якій людина орієнтується інтуїтивно.

У сучасних умовах цифрової трансформації особливої ваги набуває інклюзивність електронних сервісів [3]. Адміністративні послуги все частіше надаються у дистанційному форматі, тому цифрові платформи мають бути адаптованими для людей із різними типами обмежень. Інклюзивні цифрові технології охоплюють використання адаптивних вебінтерфейсів, можливість голосового супроводу, контрастних режимів, масштабування тексту, спрощеної навігації, відеоконтенту з сурдоперекладом і текстових альтернатив. Усе це дозволяє користувачам з різним рівнем цифрової компетентності та фізичними можливостями ефективно взаємодіяти з адміністративними сервісами [4].

Особливе значення мають технології персоніфікованої підтримки, які передбачають індивідуальний супровід клієнтів з уразливих груп. Це може бути консультативна підтримка адміністраторів, спеціалізовані робочі місця, можливість залучення асистента, використання адаптивного обладнання або сервісів допоміжної комунікації. Персоніфікований підхід дозволяє не тільки усунути бар'єри, а й підвищити якість сервісу, зменшити

ризика помилок і забезпечити комфортність процесу отримання послуг.

Одним із ключових напрямів інклюзивних технологій є впровадження універсального дизайну у процеси надання адміністративних послуг. Концепція універсального дизайну передбачає створення таких продуктів і сервісів, які зручні для максимально широкого кола людей без потреби додаткової адаптації. У контексті адміністративних послуг універсальний дизайн охоплює прості інтерфейси, зрозумілі форми заяв, мінімізацію бюрократичних бар'єрів, логічну побудову цифрових меню, уніфікований формат документів і доступні стандарти комунікації. Завдяки цьому адміністративні сервіси стають не просто адаптованими, а інтуїтивно зрозумілими для всіх груп населення.

Інклюзивність адміністративних послуг нерозривно пов'язана з розвитком цифрової грамотності населення. Без наявності відповідних навичок користувачі не можуть ефективно взаємодіяти з електронними сервісами, що створює цифровий розрив між різними соціальними групами. Тому важливим елементом інклюзивних технологій є проведення навчальних заходів, консультаційних сесій, робота мобільних сервісних груп, інструкцій, простих відеопояснень і спеціальних програм з розвитку цифрової компетентності. Це дозволяє забезпечити інклюзію не тільки у фізичному, а й у цифровому вимірі.

Важливо підкреслити, що інклюзивні технології не можуть бути ефективними без належної підготовки персоналу. Працівники центрів надання адміністративних послуг повинні володіти знаннями про особливості різних категорій клієнтів, навичками інклюзивної комунікації, стресостійкістю, емпатією та вмінням надавати підтримку, не порушуючи гідності й автономії людини. Персонал фактично виступає посередником між громадянином і державою, тому якість взаємодії залежить не лише від

технологічних рішень, а й від рівня професійної культури працівника.

Одним із сучасних напрямів є використання штучного інтелекту для підвищення інклюзивності адміністративних послуг. Системи ШІ дозволяють адаптувати інтерфейси, створювати персоналізовані рекомендації, покращувати навігацію для людей з когнітивними порушеннями, автоматично генерувати спрощені тексти, здійснювати голосове керування або розпізнавання мовлення. Штучний інтелект може суттєво зменшити навантаження на працівників, підвищити точність обслуговування та забезпечити індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Інклюзивність також передбачає забезпечення мовної доступності. Люди, які володіють українською мовою на недостатньому рівні, іноземці, особи із порушенням слуху чи зору потребують додаткових механізмів комунікації. Це створює потребу у використанні мультимовних інтерфейсів, перекладацьких сервісів, сурдоперекладу, текстових інструкцій та альтернативних форматів подання інформації.

Однак упровадження інклюзивних технологій супроводжується низкою організаційних і технічних проблем. Серед них – обмежене фінансування, нестача кваліфікованих спеціалістів, відсутність єдиних стандартів інклюзивності, слабка координація між державними структурами, цифровий розрив між громадами, низький рівень цифрових навичок населення та значна різниця між містами і селами. Подолання цих проблем потребує стратегічного планування, інституційної підтримки, удосконалення нормативної бази та підвищення відповідальності органів місцевого самоврядування.

Отже, інклюзивні технології надання адміністративних послуг створюють нову архітектуру взаємодії держави і громадян, у якій на перший план виходять індивідуальні потреби людини, доступність, зручність і повага до гідності. Вони дозволяють

формувати державні сервіси, що базуються на принципах рівності, прозорості, соціальної справедливості та орієнтації на людину. Розвиток інклюзивних технологій стає не лише елементом модернізації публічного управління, а й важливим індикатором демократичності, гуманізму та ефективності держави.

Список використаних джерел:

1. Жуковська А.Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади. Економічний простір. 2008. № 19. С. 82-91
2. Жуковська А., Желюк Т. Цифровізація публічних послуг як інструмент стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки та її громад. Економічний дискурс. 2024. № 3-4. С. 49-65
3. Желюк Т. Організаційно-правові основи надання адміністративних послуг органів виконавчої влади з використанням інформаційної системи «Електронний уряд». Наука молода. 2006. № 6. С. 135-139
4. Бречко О.В. Вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. Вісник Хмельницького національного університету. 2024. № 1 (326). С. 199-207
5. Zheliuk T., Shushpanov D., Zhukovska A., Brechko O., Ostroverkhov V., Posheliuzhnyu V. Information Technologies of Public Governance in the Context of Digitalization and Demographic Challenges. 15th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (17-19 September, 2025). Šibenik, Croatia. 2025, pp. 413-419. DOI: 10.1109/ACIT65614.2025.11185850