

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
МАГІСТРА

на тему

**«Розвиток цифрової інфраструктури для екстреної
урбаністичної інтеграції: кейс Закарпатської
області»**

Виконала: здобувачка 2 курсу, групи МНсм-24м

Спеціальності D3 «Менеджмент»

Чумакова К.О.

Керівник: Момот В.Є.
професор кафедри менеджменту

Дніпро

2026

ABSTRACT

Чумакова К. О.

Розвиток цифрової інфраструктури для екстреної урбаністичної інтеграції: кейс Закарпатської області

У дослідженні представлено комплексний аналіз процесу реєстрації внутрішньо переміщених осіб у Закарпатській області як ключового чинника інтеграції в умовах воєнних криз та масових міграцій. У роботі застосовано поєднано якісні та кількісні методи дослідження: інтерв'ю з ключовими інформантами (представники ВПО, органів місцевого самоврядування, центрів надання адміністративних послуг та громадських організацій) та структуроване опитування 75 респондентів. Це дозволило поєднати адміністративні дані, свідчення практиків та безпосередній досвід ВПО.

Результати показали, що цифрова інфраструктура є важливою для доступу до послуг, проте існують бар'єри, пов'язані з віком, освітою та цифровою грамотністю. Виявлено, що значна частка ВПО віддають перевагу реєстрації в адміністративних сервісних центрах та відділах соціального захисту населення через можливість отримання додаткової консультації та підтримки. Втім, вони не завжди відповідають принципам доступності, а система електронних черг працює неідеально.

Наукова новизна роботи полягає у поєднанні структурного та досвідного вимірів, що дозволяє розглядати процес реєстрації статусу ВПО не лише як адміністративну процедуру, а й як соціальний механізм визнання, інтеграції та участі у громадському житті. Практична значущість дослідження полягає у можливості використання результатів для вдосконалення державної політики, розробки цифрових платформ та підвищення інклюзивності інтеграційних процесів. Запропоновані рекомендації спрямовані на центральні та місцеві органи влади, а також громади, які приймають ВПО, і можуть бути застосовані у подальших сценаріях масових переміщень, як в Україні, так і в інших країнах.

Ключові слова: міграція, внутрішньо переміщена особа, реєстрація, цифрова інфраструктура, інтеграція.

Chumakova K.O.

Digital Infrastructure for Emergency Urban Integration: Case Study of Zakarpatska Oblast

The study presents a comprehensive analysis of the process of registering internally displaced persons (IDPs) in Zakarpatska Oblast as a key factor for integration in conditions of military crises and mass migration. The study combines qualitative and quantitative research methods: interviews with key informants (representatives of IDPs, local authorities, administrative service centres and civil society organisations) and a structured survey of 75 respondents. This made it possible to combine administrative data, practitioners' testimonies and the direct experience of IDPs.

The results showed that digital infrastructure is important for access to services, but there are barriers related to age, education level, and digital literacy. It was found that a significant proportion of IDPs prefer to register at administrative service centres and social protection departments because of the opportunity to receive additional advice and support. However, these centres do not always comply with accessibility principles, and the electronic queue system does not work perfectly.

The scientific novelty of the work lies in the combination of structural and experiential dimensions, which allows the process of registering IDP status to be viewed not only as an administrative procedure but also as a social mechanism for recognition, integration and participation in public life. The practical significance of the study lies in the possibility of using its results to improve public policy, develop digital platforms, and increase the inclusiveness of integration processes. The proposed recommendations are aimed at central and local authorities, as well as communities that accept IDPs, and can be applied in future scenarios of mass displacement, both in Ukraine and in other countries.

Keywords: migration, internally displaced person, registration, digital infrastructure, integration.

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION.....	8
SECTION 1. THEORETICAL PERSPECTIVES ON MIGRATION IN EMERGENCY CONTEXTS AND UKRAINIAN INSTITUTIONAL RESPONSES	13
1.1 Migration and Urban Integration in Emergency Contexts.....	13
1.2 Urban Integration and Internal Displacement in Wartime Ukraine.....	17
1.3 Registration of Internally Displaced Persons in Ukraine: Legal Frameworks and Administrative Practices.....	20
SECTION 2. SECTION 2. ANALYSIS OF IDP REGISTRATION SPECIFICS AND EXPERIENCES IN ZAKARPATSKA OBLAST	23
2.1 Demographic Foundations of the Study	23
2.2 Lived Experience of the Survey Respondents.....	26
2.3 Empirical Evidence of Digital Inequality in IDP Registration.....	39
SECTION 3. STRATEGIC ENVIRONMENT AND POLICY DIRECTIONS FOR URBAN INTEGRATION AND SMART CITY MANAGEMENT	45
3.1 Mapping the Urban Integration Landscape.....	45
3.2 Strategic Insights and Policy Recommendations for Smart City Governance and the Enhancement of Urban Integration Process.....	52
3.3 Proposed Smart Integration Programme	55
CONCLUSION	58
LIST OF REFERENCES	63
Appendix A	67
Appendix B.....	68