

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Факультет гуманітарно-педагогічний**

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ  
В.о. завідувача кафедри  
соціальної роботи та реабілітації**

(назва кафедри)

\_\_\_\_\_ **Григоренко Т.В.**  
(підпис) (ПІБ)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 р.

**БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
(ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ БАКАЛАВРА)**

**на тему «СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ  
ОСІБ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ  
СЕРВІСІВ»**

Спеціальність 231 Соціальна робота  
(код і назва)

**Гарант освітньої програми**

Доктор педагогічних наук, професор  
(науковий ступінь та вчене звання)

\_\_\_\_\_ **Осадченко І.І.**  
(підпис) (ПІБ)

**Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи  
(Керівник дипломного проєкту бакалавра)**

Кандидат педагогічних наук  
(науковий ступінь та вчене звання)

\_\_\_\_\_ **Бондаренко Н.О.**  
(підпис) (ПІБ)

**Виконала**

\_\_\_\_\_  
(підпис)

**Чайка К.В.**  
(ПІБ студента)

**КИЇВ – 2026**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**  
**Факультет гуманітарно-педагогічний**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**В.о. завідувача кафедри**  
**соціальної роботи та реабілітації**  
(назва кафедри)  
**Григоренко Т.В.**  
(підпис) (ПІБ)  
 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 р.

**ЗАВДАННЯ**  
**на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи**  
**студенту (на виконання дипломного проєкту бакалавра**  
**студенту)**

Чайкі Карині Вікторівні

Спеціальність 231 Соціальна робота

(код і назва)

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проєкту бакалавра) «Соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних державних сервісів»  
 затверджена наказом ректора НУБіП України від «16» березня 2026 року № 779 «С»  
 Термін подання завершеної роботи (проєкту) на кафедру «  » 202 р.

(рік, місяць, число)

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проєкту бакалавра):  
*наукові розробки вітчизняних і зарубіжних учених; матеріали періодичних видань;  
 навчальна та довідкова література з теми дослідження.*

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. З'ясувати теоретичні засади цифровізації соціальної роботи та визначити роль електронних державних сервісів у соціальному супроводі ВПО.
2. Охарактеризувати електронні державні сервіси у соціальній сфері та визначити критерії їх доступності, зручності й інклюзивності для ВПО.
3. Дослідити національну практику та міжнародний досвід використання електронних сервісів у цифровому соціальному супроводі переміщених осіб, виокремивши переваги, ризики та бар'єри.
4. Обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних сервісів.

Дата видачі завдання «  » \_\_\_\_\_ 202 р.

**Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи**  
**(Керівник дипломного проєкту бакалавра)**

**Завдання прийняла до виконання**

**Бондаренко Н.О.**

( підпис )

(прізвище та ініціали)

**Чайка К.В.**

( підпис )

(прізвище та ініціали)

## Реферат

Бакалаврська кваліфікаційна робота на тему «Соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних державних сервісів» містить 104 сторінки друкованого тексту, 13 таблиць, 2 рисунка та 1 додаток. Перелік використаних літературних джерел нараховує 71 найменування.

**Мета дослідження** - теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних державних сервісів.

**Об'єкт дослідження** – соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб.

**Предмет дослідження** – програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних сервісів.

Відповідно до поставленої мети у роботі визначено такі **завдання дослідження**:

1. З'ясувати теоретичні засади цифровізації соціальної роботи та визначити роль електронних державних сервісів у соціальному супроводі ВПО.
2. Охарактеризувати електронні державні сервіси у соціальній сфері та визначити критерії їх доступності, зручності й інклюзивності для ВПО.
3. Дослідити національну практику та міжнародний досвід використання електронних сервісів у цифровому соціальному супроводі переміщених осіб, виокремивши переваги, ризики та бар'єри.
4. Обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних сервісів.

Структура роботи: робота складається з трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

У першому розділі досліджено теоретичні засади цифровізації соціальної роботи, розкрито сутність соціальної роботи в умовах цифрової

трансформації, визначено роль електронних державних сервісів у системі соціального захисту, а також обґрунтовано критерії їх доступності, зручності та інклюзивності.

У другому розділі здійснено аналіз практики функціонування електронних сервісів у соціальному супроводі внутрішньо переміщених осіб, зокрема розглянуто національний досвід їх впровадження, узагальнено міжнародні підходи до цифрового соціального супроводу переміщених осіб і біженців, а також проведено моніторинг особливостей користування електронними сервісами в Україні.

У третьому розділі представлено організацію та методику емпіричного дослідження користування електронними сервісами внутрішньо переміщеними особами, проаналізовано результати опитування та обґрунтовано практичні рекомендації щодо вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО на засадах сталого розвитку.

Ключові слова: електронні державні сервіси, внутрішньо переміщені особи, соціальний супровід, цифровізація, доступність, інклюзивність, ефективність, сталий розвиток.

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ВСТУП.....</b>                                                                                                                                  | <b>6</b>   |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....</b>                                                     | <b>10</b>  |
| 1.1. Сутність і завдання соціальної роботи та роль електронних державних сервісів.....                                                             | 10         |
| 1.2. Електронні державні сервіси як інструмент надання соціальних послуг населенню.....                                                            | 19         |
| 1.3. Доступність, зручність та інклюзивність електронних сервісів у соціальній сфері .....                                                         | 26         |
| Висновки до першого розділу.....                                                                                                                   | 33         |
| <b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В СОЦІАЛЬНОМУ СУПРОВОДІ ВПО.....</b>                             | <b>36</b>  |
| 2.1. Огляд національної практики впровадження електронних сервісів у соціальній сфері.....                                                         | 36         |
| 2.2. Міжнародний досвід цифрового соціального супроводу переміщених осіб та біженців.....                                                          | 44         |
| 2.3. Моніторинг подачі інформації та особливостей користування електронними сервісами в Україні для ВПО.....                                       | 50         |
| Висновки до другого розділу.....                                                                                                                   | 55         |
| <b>РОЗДІЛ 3. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЕЛЕКТРОННОГО СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВПО НА ЗАСАДАХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ.....</b>                                       | <b>58</b>  |
| 3.1. Організація та методика дослідження користування електронними сервісами ВПО.....                                                              | 58         |
| 3.2. Аналіз результатів опитування внутрішньо переміщених осіб.....                                                                                | 60         |
| 3.3. Розробка практичних рекомендацій щодо напрямів вдосконалення електронного соціального супроводу з урахуванням принципів сталого розвитку..... | 77         |
| Висновки до третього розділу.....                                                                                                                  | 88         |
| <b>ВИСНОВКИ.....</b>                                                                                                                               | <b>90</b>  |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>                                                                                                             | <b>93</b>  |
| <b>ДОДАТКИ...../.....</b>                                                                                                                          | <b>102</b> |

## ВСТУП

**Актуальність теми** дослідження зумовлена системною цифровою трансформацією соціальної сфери України, що відбувається в умовах воєнного стану та масового внутрішнього переміщення населення. Упровадження електронних державних сервісів істотно змінює механізми реалізації права на соціальний захист, трансформуючи традиційні форми взаємодії між громадянами та органами соціального захисту у цифрово опосередковані моделі. Електронні платформи дедалі частіше виконують функцію основного каналу доступу до соціальних виплат, довідок, реєстрації статусу внутрішньо переміщеної особи та інших форм державної підтримки. За таких умов цифрові сервіси перестають бути лише технічним інструментом модернізації управління і набувають значення інфраструктури реалізації соціальних прав.

Особливої ваги ці процеси набувають щодо внутрішньо переміщених осіб, які внаслідок втрати сталих територіальних, соціальних і професійних зв'язків опиняються у стані підвищеної соціальної вразливості. Для ВПО електронні державні сервіси часто є єдиним стабільним механізмом отримання соціальної допомоги незалежно від місця фактичного перебування. Водночас вимушена мобільність, нестабільність життєвих умов, психологічна напруга та різний рівень цифрової компетентності зумовлюють специфічні бар'єри користування такими сервісами. Це актуалізує питання не лише технічної доступності електронних платформ, а їх здатності забезпечувати повноцінний соціальний супровід, орієнтований на індивідуальні потреби особи.

Попри активне впровадження цифрових інструментів у сферу соціального захисту, науковий аналіз проблеми свідчить про наявність концептуальних і методологічних прогалин. У більшості досліджень цифровізація соціальних послуг розглядається переважно з позицій адміністративної ефективності, швидкості обробки звернень або технічної модернізації процедур. Натомість питання оцінювання електронних

державних сервісів як інструменту саме соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб залишається недостатньо розробленим. Відсутні уніфіковані критерії оцінки ефективності електронного соціального супроводу ВПО, які б інтегрували показники доступності, зручності, інклюзивності, персоналізації допомоги та довготривалої соціальної стійкості.

Окремої уваги потребує й проблема співвіднесення цифровізації соціальних послуг із принципами сталого розвитку. Формальне впровадження електронних сервісів не гарантує автоматичного зниження соціальної нерівності або підвищення рівня соціальної інтеграції переміщених осіб. За відсутності інклюзивного дизайну, асистованого доступу та професійного соціального супроводу цифрові інструменти можуть відтворювати або навіть посилювати існуючі соціальні диспропорції через цифровий розрив, складність інтерфейсів чи недостатній рівень інформаційної підтримки. Водночас у наукових розвідках недостатньо системно розкрито взаємозв'язок між функціонуванням електронних державних сервісів і такими складовими сталого розвитку, як соціальна згуртованість, рівний доступ до ресурсів, інституційна стійкість та довготривала інтеграція вразливих груп населення.

Таким чином, виникає потреба в комплексному теоретичному обґрунтуванні та емпіричному оцінюванні електронних державних сервісів як інструменту соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із урахуванням не лише технічних, а й соціально-орієнтованих критеріїв ефективності. Дослідження цієї проблематики дозволяє поєднати цифровий, соціальний і управлінський виміри модернізації соціальної політики, сформувати аналітичну основу для удосконалення електронного супроводу ВПО та визначити напрями його розвитку відповідно до принципів сталого розвитку.

**Мета дослідження** - теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних державних сервісів.

**Об’єкт дослідження** – соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб.

**Предмет дослідження** – програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних сервісів.

Відповідно до поставленої мети у роботі визначено такі **завдання дослідження**:

1. З’ясувати теоретичні засади цифровізації соціальної роботи та визначити роль електронних державних сервісів у соціальному супроводі ВПО.
2. Охарактеризувати електронні державні сервіси у соціальній сфері та визначити критерії їх доступності, зручності й інклюзивності для ВПО.
3. Дослідити національну практику та міжнародний досвід використання електронних сервісів у цифровому соціальному супроводі переміщених осіб, виокремивши переваги, ризики та бар’єри.
4. Обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних сервісів.

**Методи дослідження.** У процесі виконання роботи застосовано загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Методи теоретичного аналізу, синтезу й узагальнення використано для вивчення наукових підходів до цифровізації соціальної роботи та функціонування електронних державних сервісів у системі соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб. Системний і структурно-функціональний підходи дали змогу дослідити електронні державні сервіси як складову цілісної системи соціального захисту, що функціонує в умовах цифрового середовища та воєнних викликів. Порівняльний метод застосовано для аналізу міжнародного досвіду цифрового соціального супроводу переміщених осіб і біженців. Методи соціологічного опитування, аналізу та інтерпретації емпіричних даних використано під час дослідження особливостей користування електронними державними

сервісами внутрішньо переміщеними особами та оцінювання їх доступності й ефективності.

**Теоретичне значення** роботи полягає в поглибленні наукових уявлень про роль електронних державних сервісів у соціальному супроводі внутрішньо переміщених осіб в умовах цифровізації соціальної сфери. Результати дослідження сприяють уточненню змісту понять і наукових підходів до використання цифрових інструментів у соціальній роботі з вразливими групами населення, а також розширюють теоретичні положення щодо поєднання технологічних і соціально орієнтованих практик у контексті забезпечення сталого розвитку системи соціального захисту.

**Практичне значення** роботи полягає в можливості використання отриманих результатів і розроблених рекомендацій у діяльності органів соціального захисту населення та закладів соціальної роботи, що здійснюють соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних державних сервісів. Матеріали дослідження можуть бути використані у процесі підвищення кваліфікації соціальних працівників, а також у навчальному процесі під час викладання дисциплін, пов'язаних із соціальною роботою, цифровими технологіями та електронним урядуванням.

**Структура роботи.** Робота містить вступ, три розділи, висновки до кожного розділу та загальні висновки. містить 97 сторінок друкованого тексту, 9 таблиць, 1 рисунок та 1 додаток. Перелік використаних літературних джерел нараховує 71 найменування.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ**

### **1.1. Сутність і завдання соціальної роботи та роль електронних державних сервісів**

У науковому дискурсі соціальна робота визначається як професійна діяльність, спрямована на забезпечення соціальної справедливості, підтримку вразливих груп та розширення можливостей людини; саме так її трактує Міжнародна федерація соціальних працівників (IFSW), підкреслюючи людиноцентричний і правозахисний характер професії. С. Синчук розглядає соціальний супровід як комплексну довготривалу соціальну послугу, що передбачає координацію ресурсів і підтримку особи у подоланні складних життєвих обставин [49, с. 182–184]. В. Д. Тогобицька інтерпретує цифровізацію соціальної сфери як системну трансформацію управлінських і комунікаційних механізмів під впливом інформаційно-комунікаційних технологій [54]. О. В. Бражко визначає електронні державні сервіси як інструменти електронного урядування, що забезпечують дистанційне надання соціальних і адміністративних послуг на основі інтегрованих реєстрів та автоматизованих процедур [6, с.31-34]. Сукупність цих підходів формує теоретичну основу аналізу соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в умовах цифрової трансформації.

#### **1.1.1. Нові компетентності соціального працівника**

Соціальна робота в умовах цифрової трансформації набуває якісно нових ознак, що зумовлено глибокими змінами у суспільних комунікаціях, структурі зайнятості, доступі до інформаційних ресурсів і способах надання соціальних послуг. Традиційна модель взаємодії фахівця із клієнтом, побудована на безпосередньому контакті, дедалі частіше доповнюється або навіть замінюється дистанційними форматами, що передбачають використання цифрових платформ, мобільних застосунків, баз даних та

штучного інтелекту. Такі трансформації вимагають від соціального працівника нових компетентностей – цифрової грамотності, уміння аналітично опрацьовувати інформацію, працювати з великими масивами даних, забезпечувати інформаційну безпеку клієнта. Соціальна робота дедалі більше інтегрується у глобальний цифровий простір, що зумовлює її відкритість, прозорість і здатність до швидкого реагування на виклики сучасності.

Сутність соціальної роботи в умовах цифрової трансформації полягає у поєднанні гуманітарного знання з технологічними інструментами, що розширюють можливості для соціальної підтримки, профілактики, консультування та інтеграції осіб у суспільство. Цифровізація соціальної сфери створює підґрунтя для персоналізації допомоги, прогнозування ризиків соціального відчуження, моніторингу потреб різних категорій населення на основі аналітичних даних. У межах цифрової трансформації соціальної роботи внутрішньо переміщені особи постають як одна з найбільш уразливих і водночас найбільш залежних від ефективного функціонування електронних державних сервісів соціальних груп. Як зазначає І. С. Басова, правовий статус внутрішньо переміщеної особи характеризується поєднанням розширених соціальних гарантій і підвищеної адміністративної залежності від державних механізмів соціального забезпечення, що обумовлює особливу роль інституцій соціального супроводу [2, с. 52–55]. Вимушене порушення сталих соціальних зв'язків, втрата звичного соціального середовища та територіальна мобільність значною мірою ускладнюють доступ ВПО до традиційних форм соціальної допомоги, особливо в умовах воєнного стану. У такій ситуації електронні державні сервіси виконують компенсаторну функцію, забезпечуючи безперервність реалізації соціальних прав незалежно від фактичного місця перебування особи. М. Васильєва-Халатникова та О. Протас підкреслюють, що саме цифрові інструменти дозволяють інтегрувати гуманітарні, соціально-економічні та психологічні компоненти допомоги в єдину систему підтримки внутрішньо переміщених осіб [9, с. 5–6]. Водночас

К. М. Недря у співавторстві з І. М. Трубавіною та О. Ю. Чередниченко звертає увагу на ризики цифрового виключення ВПО, пов'язані з нерівним рівнем цифрової грамотності та обмеженим доступом до технічних ресурсів, що актуалізує потребу професійного соціального супроводу у цифровому середовищі [29, с. 41–42].

Основні завдання соціальної роботи в епоху цифрової трансформації охоплюють модернізацію форм і методів надання соціальних послуг, забезпечення рівного доступу громадян до інформаційно-комунікаційних ресурсів, розвиток цифрової інклюзії та підвищення рівня соціальної справедливості у віртуальному просторі. Важливою складовою стає формування цифрової культури клієнтів, що передбачає навички безпечної поведінки в інтернеті, критичного мислення та вміння користуватися електронними сервісами. Соціальний працівник виступає не лише як посередник між людиною і системою соціальної підтримки, а й як провідник у цифровому середовищі, який допомагає адаптуватися до його вимог і можливостей. Цифрові технології відкривають перспективи для соціальних інновацій – створення онлайн-центрів підтримки, платформ волонтерства, електронних систем моніторингу соціальних проблем.

### **1.1.2. Соціальний супровід ВПО**

У контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами доцільно чітко розмежовувати загальне розуміння соціальної роботи та соціальний супровід як специфічний, тривалий і персоналізований процес соціальної допомоги. С. Синчук визначає соціальний супровід як соціальну послугу, спрямовану на підтримку особи або сім'ї у подоланні складних життєвих обставин шляхом координації доступу до ресурсів, послуг і правових механізмів [49, с. 182–184]. У цифровому середовищі зміст соціального супроводу зазнає суттєвих трансформацій, оскільки значна частина комунікацій, документального супроводу та міжвідомчої взаємодії переноситься в електронний формат. В. Лютий і К. Гаврилюк наголошують, що якість соціального супроводу визначається не лише результативністю втручань, а й здатністю забезпечити

безперервність підтримки, своєчасний моніторинг змін життєвої ситуації клієнта та міжінституційну координацію [28, с. 117–118]. Застосування електронних державних сервісів у соціальному супроводі внутрішньо переміщених осіб дозволяє систематизувати роботу з випадком, підтримувати постійний контакт між фахівцем і клієнтом та знижувати адміністративне навантаження на отримувачів послуг. На думку І. М. Кривенко, цифрові інструменти сприяють переходу від епізодичної допомоги до довготривалої моделі супроводу, орієнтованої на адаптацію та соціальну інтеграцію [22, с. 47–48].

У наукових розвідках В. Д. Тогобицької акцентується увага на тому, що цифрова трансформація виступає визначальним чинником модернізації соціальної сфери, оскільки безпосередньо впливає на поведінкові та ціннісні орієнтири людини, змінює способи її взаємодії із соціальними інститутами та трансформує структуру суспільних відносин [54]. Дослідниця підкреслює, що у процесі діджиталізації виникає потреба у формуванні нової системи управлінських та організаційних механізмів, спроможних забезпечити ефективне функціонування державних і соціальних сервісів у цифровому середовищі. Зазначається, що рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій стає не лише інструментом модернізації соціальних практик, а й чинником соціальної стабільності, адже від якості цифрових послуг залежить рівень довіри громадян до інституцій влади та ефективність соціальної політики в цілому [54].

В. Д. Тогобицька обґрунтовує необхідність системного підходу до оцінювання впливу цифровізації на людину і суспільство, наголошуючи, що технологічні інновації повинні супроводжуватися розробленням комплексної системи соціальних індикаторів, здатних виявляти як позитивні, так і негативні наслідки цифрових змін [54]. Такий підхід дозволяє розглядати цифрову трансформацію не лише як технічний процес, а як соціокультурний феномен, що вимагає прогнозування можливих ризиків і корекції управлінських стратегій.

Наукові положення авторки набувають особливого значення у контексті сучасних завдань соціальної роботи, адже підкреслюють взаємозалежність між цифровою модернізацією управлінських процесів та гуманістичною спрямованістю соціальної політики. Впровадження електронних сервісів, автоматизація реєстраційних процедур і цифрова інтеграція баз даних, описані В. Д. Тогобицькою, демонструють перспективність підвищення якості соціальних послуг, зменшення бюрократичних бар'єрів і розширення можливостей для адресної підтримки населення. У дослідженні О. П. Білецького цифровізація постає як структурний зсув у практиках соціальної роботи, що переводить значну частину взаємодій у площину мобільних застосунків, онлайн-платформ, інструментів штучного інтелекту та, частково, віртуальної реальності [4, с. 39–40]. Автор увиразнює подвійність ефектів: прискорення реагування на запити, розширення доступу для віддалених і маломобільних клієнтів та одночасне загострення ризиків, пов'язаних із конфіденційністю даних, кібербезпекою і нерівномірністю цифрових навичок серед фахівців і клієнтів [4, с. 39–40]. Для нашого дослідження такі положення окреслюють індикативні напрями операціоналізації сутності соціальної роботи в умовах трансформації: поєднання технологічної ефективності з етичними протоколами захисту даних, а також оцінювання доступності послуг через вимірювачі цифрової інклюзії.

Підсумкові висновки автора резонують із нашою дослідницькою рамкою щодо функціональної модернізації соціальних послуг: цифрові інструменти розширюють горизонти доступності та персоналізації, однак потребують регламентації процедур, чітких протоколів конфіденційності і постійного аудиту ризиків [4, с. 41]. У прикладному вимірі це трансформується у три пов'язані траєкторії для соціальної політики та практики: розвиток дистанційних сервісів як «першої лінії» контакту, впровадження етичного дизайну цифрових рішень у роботі з даними клієнтів, інституційне підсилення програм підвищення цифрової грамотності з

пріоритетом для віддалених територій та груп з обмеженим доступом до традиційних послуг.

Перед цифровою трансформацією соціальної сфери професійна діяльність фахівця із соціальної роботи набуває нових змістових характеристик. У процесі електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб соціальний працівник поєднує традиційні функції підтримки та координації допомоги з цифровими навичками роботи з електронними сервісами. Узагальнення ключових компетентностей представлено в таблиці 1.1.

*Таблиця 1.1.*

Компетентності соціального працівника в цифровому супроводі ВПО

| Компетентність          | Прояв у роботі                                                              | Цифровий інструмент                                       | Ризики / етичний аспект                          |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Цифрова грамотність     | Допомога ВПО у поданні онлайн-заяв, перевірці статусів, навігація сервісами | Портал «Дія», реєстри Мінсоцполітики, «Соціальна громада» | Помилки в даних, втрата доступу до допомоги      |
| Інформаційно-аналітична | Ведення електронного кейс-менеджменту, моніторинг змін ситуації клієнта     | Електронні бази даних, CRM-системи соціальних служб       | Неповнота інформації, формалізація супроводу     |
| Правова                 | Консультавання щодо прав ВПО, процедур призначення виплат                   | Нормативні онлайн-бази, електронні довідки                | Порушення прав через неправильне тлумачення норм |
| Комунікативна (онлайн)  | Проведення дистанційних консультацій, пояснення цифрових процедур           | Відеозв'язок, месенджери, електронна пошта                | Недовіра клієнта, викривлення інформації         |
| Етична та безпекова     | Захист персональних даних, контроль алгоритмічних рішень                    | Захищені канали зв'язку, електронний підпис               | Витік даних, цифрова дискримінація               |

|            |                                                            |                                              |                                          |
|------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| Інклюзивна | Асистований доступ для осіб з низькою цифровою грамотністю | Офлайн-консультації, мобільні пункти доступу | Цифрове виключення, соціальна нерівність |
|------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|

Отже, цифровий соціальний супровід ВПО потребує інтеграції професійних, правових та технологічних компетентностей соціального працівника. Саме їх поєднання забезпечує ефективність електронних державних сервісів як інструменту реалізації соціальних прав внутрішньо переміщених осіб.

### 1.1.3. Ризики цифрового виключення і роль фахівця

Цифрова еволюція соціальної роботи безпосередньо пов'язана із модернізацією професійної освіти та системи підготовки кадрів. Г. Васянович і В. Логвиненко переконані, що якість соціальних послуг залежить від рівня педагогічних інновацій у підготовці майбутніх фахівців [10, с. 85–93]. Вони акцентують увагу на інтеграції інтерактивних технологій навчання, цифрових симуляторів і змішаних форматів освіти, які дозволяють моделювати реальні ситуації соціальної взаємодії. Майбутній соціальний працівник має навчитися не лише користуватися цифровими платформами, а й критично осмислювати їхній вплив на структуру суспільних відносин.

У дослідженнях В. А. Дранника простежується управлінський аспект цифрової трансформації соціальної сфери, де головною умовою ефективності стає системність і взаємопов'язаність усіх елементів електронного урядування [15, с. 82–83]. Запровадження цифрових технологій у публічне управління створює передумови для підвищення прозорості, скорочення бюрократії, оптимізації процедур надання соціальних послуг. Водночас дослідник звертає увагу на небезпеку формального підходу, коли технології впроваджуються без належного етичного та соціального супроводу. Система соціальної роботи має залишатися людиноцентричною, тому цифрові інструменти повинні використовуватися не як самоціль, а як засіб підвищення якості життя.

Механізми моніторингу та зворотного зв'язку між клієнтом і службою забезпечують не лише ефективність, а й підзвітність соціальних інституцій. У цьому сенсі цифровізація розкриває потенціал для демократизації соціальної політики, коли громадяни стають активними учасниками прийняття рішень.

У площині управлінської модернізації соціальної сфери цифрова трансформація безпосередньо пов'язується з упровадженням механізмів електронного урядування, що змінюють логіку взаємодії між державою та отримувачами соціальних послуг. О. В. Бражко розглядає електронне урядування як інституційну основу оновлення системи соціального захисту, здатну забезпечити прозорість управлінських рішень, стандартизацію процедур і зменшення адміністративних бар'єрів для населення [6, с. 31–32]. У сфері соціальної роботи електронне урядування створює умови для інтеграції електронних державних сервісів у єдину систему соціального супроводу, що особливо актуально для внутрішньо переміщених осіб. За висновками О. В. Бражка, цифрові управлінські інструменти дозволяють адаптувати систему соціального захисту до кризових умов воєнного стану, забезпечуючи безперервність надання послуг і збереження інституційної стійкості [6, с. 33–34]. Водночас ефективність електронного урядування залежить від узгодженості правового регулювання, цифрової компетентності фахівців соціальної сфери та наявності механізмів соціального супроводу, орієнтованих на потреби уразливих груп населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб [6, с. 36–37].

Г. М. Кулина аналізує цифровізацію соціальної сфери України через призму створення єдиного інформаційного простору, який забезпечує координацію між державними органами, громадами і громадянами [23]. Вона зазначає, що впровадження автоматизованих реєстрів соціальних послуг сприяє підвищенню адресності допомоги, зменшенню зловживань і дублювання даних. Така система дозволяє соціальним працівникам зосередитися на змістовній частині роботи – комунікації, консультуванні, соціальній підтримці – замість заповнення численних паперових звітів.

Водночас дослідниця звертає увагу на потребу у створенні правових гарантій безпеки даних, адже цифрова вразливість клієнтів може призвести до вторинної травматизації або дискримінації. Цифрова етика в соціальній роботі має бути впроваджена не декларативно, а через реальні стандарти професійної діяльності, системи акредитації та моніторингу.

П. Бейкер розглядає вплив цифрової трансформації на інституційну структуру соціальних установ, наголошуючи на появі феномену алгоритмічного управління, коли прийняття рішень частково передається автоматизованим системам [3]. Таке делегування вимагає особливої уваги до питань прозорості, відповідальності та недопущення дискримінації. Соціальний працівник має контролювати етичні параметри цифрових алгоритмів, розуміти логіку їх функціонування та можливі соціальні наслідки. Алгоритми, які визначають пріоритетність клієнтів або розмір допомоги, повинні бути піддані незалежній оцінці з боку професійної спільноти. У цьому контексті соціальна робота виступає гарантом етичного виміру цифрової держави.

У працях О. В. Сидоренко та Л. П. Кравченко обґрунтовано ідею гармонізації цифрових інновацій зі стратегією сталого розвитку [47, с. 24-30]. Технологічний прогрес, за їхнім переконанням, має бути спрямований на підвищення соціальної справедливості, екологічної відповідальності та інклюзії. Цифрова соціальна робота повинна виступати механізмом інтеграції соціальних і технологічних цінностей, сприяючи розвитку людського потенціалу. Інклюзивна цифровізація вимагає не лише технічних інновацій, а й нового типу соціальної чутливості, здатності бачити за цифрами людину, її потреби й життєві траєкторії. У цьому полягає філософська основа цифрової соціальної політики – баланс між ефективністю і гуманізмом.

Функціонування соціальної роботи у цифровому середовищі доцільно розглядати крізь призму принципів сталого розвитку, зосереджених на соціальній стійкості, безперервності підтримки та довготривалій інтеграції внутрішньо переміщених осіб у приймаючі громади. О. В. Бражко

обґрунтовує, що модернізація системи соціального захисту в умовах воєнного стану має орієнтуватися на створення стабільних і відтворюваних механізмів соціальної підтримки, здатних функціонувати в умовах підвищеного навантаження [6, с. 33–34]. Цифрові державні сервіси у цьому контексті зменшують інституційне навантаження, підвищують адресність допомоги та сприяють соціальній згуртованості громад через забезпечення рівного доступу до соціальних ресурсів. Узгодження цифровізації соціальної роботи з засадами державної регіональної політики створює передумови для формування сталої моделі соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб, орієнтованої на довготривалу соціальну стабільність і відновлення людського потенціалу [64, с. 6–7; 69, с. 10].

Отже, соціальна робота в умовах цифрової трансформації постає як цілісна система, де гуманітарна природа професії поєднується з аналітичним, технологічним і правовим потенціалом сучасного суспільства. Її завдання полягає у забезпеченні рівного доступу до цифрових ресурсів, формуванні етичних стандартів взаємодії, розвитку цифрової культури та підвищенні стійкості соціальної інфраструктури.

## **1.2. Електронні державні сервіси як інструмент надання соціальних послуг населенню**

Електронні державні сервіси дедалі активніше формують нову архітектоніку соціальної політики, у якій державне управління постає не як адміністративна вертикаль, а як мережа сервісно орієнтованих цифрових інтерфейсів. Їхня функція полягає не лише у спрощенні процедур чи переведенні документообігу в електронний формат, а у створенні нового типу соціальної взаємодії, заснованої на принципах прозорості, оперативності та довіри. У соціальній сфері електронні сервіси виступають механізмом адаптації держави до динаміки суспільних потреб, дозволяючи забезпечити безперервність допомоги навіть у кризових умовах – війни, внутрішнього

переміщення, економічних потрясінь. Впровадження цифрових платформ трансформує саму логіку соціальної підтримки, переводячи її у площину керованої аналітики даних, автоматизованих алгоритмів прийняття рішень та клієнтоцентричних моделей управління кейсами.

Для конкретизації ролі електронних державних сервісів у системі соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб доцільно здійснити їх функціональну класифікацію, що представлена на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Класифікація електронних державних сервісів у соціальній сфері для ВПО

У сучасних умовах електронні державні сервіси стають базовим інструментом реалізації права людини на соціальний захист. Як наголошує І. Ф. Корж, цифрова трансформація є водночас джерелом модернізаційних імпульсів і чинником ризику, що потребує врахування культурних і поведінкових зрушень у практиках користувачів [20, с. 28–29]. За даними Індексу цифрової трансформації регіонів України, інтегральний показник 0,651 демонструє суттєві територіальні диспропорції, які прямо впливають на рівень доступності соціальних сервісів, особливо в громадах зі слабкою телекомунікаційною інфраструктурою [20, с. 28–29]. Такий аналітичний зріз задає параметри діагностики цифрової нерівності – від технічного доступу до

мережі до сформованості цифрової компетентності користувачів. Відповідно, соціальна робота має включати компоненти цифрової інклюзії у свої програми, забезпечуючи клієнтам не лише матеріальну чи психологічну, а й інформаційно-комунікаційну підтримку.

Особливого значення електронні державні сервіси набувають для внутрішньо переміщених осіб як соціальної групи, що функціонує в умовах втрати сталих територіальних, інституційних і соціальних зв'язків. Як зазначає І. С. Басова, ВПО перебувають у специфічному правовому та соціальному статусі, який поєднує формальне громадянство з фактичною обмеженістю доступу до інституцій соціального забезпечення за місцем попереднього проживання [2, с. 112–114]. У таких умовах електронні державні сервіси виконують компенсаторну функцію, заміщаючи фізичну присутність особи в органах влади цифровими каналами взаємодії. Дослідження М. Васильєвої-Халатникової та О. Протас підтверджують, що для ВПО цифрові сервіси є не інструментом зручності, а базовою умовою реалізації соціальних прав, зокрема права на допомогу, житло, соціальний супровід і працевлаштування [9, с. 5–6].

У площині практичного адміністрування державні електронні сервіси забезпечують повний цикл надання соціальних послуг – від ініціації звернення до одержання результату. Архітектура таких сервісів орієнтована на принцип «одного вікна» (one-stop service), який дозволяє мінімізувати транзакційні витрати громадян і ліквідувати дублювання функцій між органами влади. Як доводять В. М. Попович і О. О. Сизоненко, електронна соціальна послуга є не просто цифровим аналогом офлайн-процедури, а технологією соціальної роботи, яка поєднує юридично значимі дії, автоматизовані операції й комунікацію між установами [33, с. 40–41]. Вони наголошують, що ефективно е-сервісне середовище потребує інтегрованості баз даних, кадрової підготовки та дотримання етичних стандартів захисту персональної інформації [33, с. 43].

У межах цифрової трансформації особливого значення набуває соціальний супровід як форма довготривалої, персоналізованої підтримки

особи або сім'ї, що перебуває у складних життєвих обставинах. С. Синчук визначає соціальний супровід як комплексну соціальну послугу, спрямовану на координацію допомоги, моніторинг стану клієнта та забезпечення міжвідомчої взаємодії [49, с. 183–185]. Цифрові державні сервіси змінюють організаційну форму соціального супроводу, переводячи його в режим безперервної онлайн-комунікації, електронного кейс-менеджменту та інтегрованих реєстрів. За висновками В. Лютого та К. Гаврилюк, якість соціального супроводу значною мірою залежить від системності фіксації даних, доступності інформації для фахівців і можливості оперативного коригування індивідуального плану роботи [58, с. 118–119]. Електронні сервіси створюють технічні умови для такої системності, дозволяючи забезпечити наступність допомоги навіть за умов повторного переміщення або зміни громади проживання.

У правовому аспекті цифровізація соціальних послуг у громадах, за визначенням М. Р. Чалабієвої, є не лише проявом інноваційного управління, а й гарантією реалізації соціальних прав у кризових умовах [58, с. 94]. Авторка розглядає цифрові платформи «Дія», «Соціальна громада» та «ЄДопомога» як елементи системи соціальної безпеки, що дозволяють державі забезпечувати безперервність допомоги навіть у період збройної агресії, пандемії чи внутрішнього переміщення населення [59, с. 94–95]. Разом з тим вона підкреслює, що відсутність нормативної визначеності цих платформ створює ризики порушення прав користувачів, адже чинне законодавство не містить чітких процедур оскарження чи механізмів підзвітності. У цьому аспекті цифровізація постає як правовий виклик – держава повинна забезпечити одночасно доступність і законність функціонування е-сервісів, гармонізуючи їх із європейськими стандартами GDPR, зокрема принципами прозорості, цільового обмеження та права на забуття [58, с. 95]. Така позиція формує основу для розроблення рамкового закону про цифрові соціальні послуги, що уможливить інституціоналізацію платформ, стандартизацію процедур і гарантування права на цифрову інклюзію [58, с. 96].

Аналіз зарубіжного досвіду підсилює висновок, що цифрові сервіси в соціальній сфері не можуть бути ізольованими від контексту демократичного урядування. Як зазначає D. Osimo, цифрове урядування стає ефективним лише за умови співуправління (co-governance), коли громадяни виступають не пасивними користувачами, а активними співтворцями сервісів [69, с. 112]. Аналогічно I. Lindgren та C. O. Madsen у дослідженні шведської моделі наголошують на соціальній орієнтації е-сервісів, де головним критерієм є не кількість транзакцій, а якість включення громадян у процес прийняття рішень [67]. У звітах OECD підкреслюється, що цифрова трансформація соціального сектору повинна базуватися на принципах відкритості, довіри та інклюзії, які забезпечують стійкість сервісів до кризових обставин [70]. Такий підхід перегукується з ідеями українських дослідників, які наголошують на необхідності нормативного закріплення права на цифрову інклюзію як складової соціального громадянства [58, с. 95–96]. У цьому контексті електронні державні сервіси стають не лише інструментом управління, а платформою соціального діалогу між владою і громадянами.

Додатковий вимір цифровізації пов'язаний із професійною етикою соціальних працівників, які працюють у цифровому середовищі. К. Nealy у своїх працях зазначає, що цифрова соціальна робота потребує нового рівня рефлексивності – фахівець має володіти не лише методами підтримки, а й технологічними, правовими та комунікаційними компетентностями [66, с. 164]. Соціальний працівник перетворюється на модератора даних і цифрових процесів, відповідального за конфіденційність, коректність алгоритмічних рішень та запобігання дискримінації в автоматизованих процедурах. Професійна етика, таким чином, розширюється до сфери цифрової безпеки, прозорості і підзвітності. Відповідно, формування цифрової компетентності фахівців має стати пріоритетом кадрової політики у сфері соціального захисту. Як підкреслює F. Bannister, рівень довіри до е-урядування прямо корелює зі спроможністю держави гарантувати етичну обробку персональних даних і забезпечити механізми громадського контролю [64]. Тому державні е-сервіси

у соціальній сфері повинні не лише автоматизувати процедури, а й формувати нову культуру публічного управління, засновану на принципах відповідальності й відкритості.

У контексті соціальної політики електронні державні сервіси доцільно розглядати крізь призму сталого розвитку, де пріоритетом виступає соціальна стійкість, безперервність підтримки та довготривала інтеграція вразливих груп населення. О. В. Бражко наголошує, що цифрові інструменти дозволяють оптимізувати навантаження на систему соціального захисту, забезпечуючи її адаптивність у кризових умовах [6, с. 33]. Розвиток електронних сервісів сприяє формуванню стабільних механізмів соціальної підтримки, які не залежать від територіальної прив'язки або фізичної доступності інституцій. У межах регіональної політики цифрові сервіси виступають чинником соціальної згуртованості громад, створюючи рівні умови доступу до соціальних ресурсів для місцевого населення та ВПО [64, с. 14–15]. Таким чином, електронні державні сервіси забезпечують реалізацію принципів сталого розвитку через поєднання ефективності, інклюзії та соціальної справедливості.

Для переходу від концептуального аналізу до емпіричного оцінювання доцільно визначити систему критеріїв якості електронних державних сервісів у соціальному супроводі ВПО, яка міститься в таблиці 1.2.

*Таблиця 1.2.*

Критерії якості електронних державних сервісів у соціальному  
супроводі ВПО

| Критерій      | Зміст                                                            | Індикатори оцінювання                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Доступність   | Можливість користування сервісом незалежно від місця перебування | Наявність мобільної версії, швидкість роботи, стабільність доступу |
| Зручність     | Простота інтерфейсу та зрозумілість процедур                     | Час подання заяви, кількість кроків, відсутність технічних помилок |
| Інклюзивність | Врахування цифрового розриву та особливих потреб                 | Асистований доступ, адаптація для осіб з інвалідністю              |
| Безпека даних | Захист персональної інформації                                   | Наявність електронного підпису, захищені канали передачі даних     |

|                       |                                              |                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Сталість (стійкість)  | Здатність функціонувати в кризових умовах    | Безперервність роботи під час воєнного стану, резервні механізми |
| Підтримка користувача | Наявність зворотного зв'язку та консультацій | Гарячі лінії, онлайн-консультації, час відповіді                 |

У межах дослідження принципи сталого розвитку не розглядаються декларативно, а конкретизуються через такі вимірювані складові:

- Соціальна рівність доступу – відсутність територіальної дискримінації у користуванні сервісами;
- Інституційна стійкість – безперервність функціонування е-сервісів у кризових умовах;
- Зниження соціальних ризиків – мінімізація цифрового виключення та бюрократичних бар'єрів;
- Довготривала інтеграція ВПО – сприяння соціальній адаптації та включенню у приймаючі громади.

Оцінювання цих принципів здійснюється через систему наведених критеріїв якості електронних сервісів, що створює методологічний місток до подальшого емпіричного дослідження у розділах 2–3.

Розбудова інфраструктури е-сервісів соціальної дії в Україні супроводжується процесами воєнної адаптації, коли цифрові платформи беруть на себе функції кризового реагування. Програми «єДопомога» і «Соціальна громада» дозволяють оперативно надавати грошову підтримку внутрішньо переміщеним особам, інтегруючи дані з реєстрів Мінсоцполітики, ДМС та Державної податкової служби. Мобільний додаток «Дія» забезпечує віддалену ідентифікацію, оформлення субсидій, компенсацій, статусів ВПО, що особливо важливо для громадян, переміщених із зони бойових дій. Ці приклади демонструють, як електронні сервіси стають гуманітарним інструментом забезпечення соціальної стабільності. Проте, як справедливо зауважує Чалабієва, без чітких стандартів доступності, алгоритмічної прозорості та локального нормотворення цифровізація ризикує перетворитися на формальну технологічну модернізацію без реальної інклюзії [58, с. 96]. Таким чином, головним викликом є побудова нормативно збалансованої

системи, у якій технологічна ефективність поєднується з правовими та етичними гарантіями.

Узагальнюючи, електронні державні сервіси у соціальній сфері виконують не лише адміністративну функцію, а виступають інструментом реалізації соціальних прав внутрішньо переміщених осіб. Їх ефективність визначається не лише технічною модернізацією, а рівнем доступності, інклюзивності, безпеки та стійкості в кризових умовах. Запропонована класифікація та система критеріїв оцінки створюють аналітичну основу для подальшого емпіричного дослідження функціонування електронного соціального супроводу ВПО.

У цілому електронні державні сервіси в соціальній сфері постають не як інструмент автоматизації, а як механізм переформатування соціальної держави у відкриту цифрову екосистему. Їх ефективність визначається синхронністю трьох вимірів – технологічного, правового та гуманістичного. Без інтегрованих реєстрів і технічної сумісності сервіс не може бути швидким; без правової визначеності він не буде легітимним; без етичної чутливості – не стане справедливим. Отже, соціальна політика цифрової епохи повинна спиратися на концепцію цифрового громадянства, у межах якої доступ до е-сервісів розглядається як базовий соціальний ресурс, а цифрова інклюзія – як інструмент подолання нерівностей, а не їх відтворення.

### **1.3. Доступність, зручність та інклюзивність електронних сервісів у соціальній сфері**

Соціальна доступність електронних сервісів у публічному секторі визначає не лише технологічну зрілість держави, а й фактичну спроможність гарантувати рівні можливості різним групам населення в отриманні допомоги та захисту. Теоретичне підґрунтя для такого трактування формують дослідження цифрової трансформації, де наголошено на зміні комунікаційних моделей, управлінських процедур і форм соціальної взаємодії під впливом

інформаційно-комунікаційних технологій [54]. Концепт «цифрової людини» вказує на розширення вимірів суб'єктності, які залежать від доступу до мережі, навичок роботи з даними та довіри до алгоритмічних інтерфейсів, що у сфері соціальних послуг безпосередньо торкається етики, приватності та справедливості розподілу підтримки [54]. Нормативні гарантії не реалізуються автоматично при зміні каналу звернення, адже бар'єри мають соціальний характер: вік, інвалідність, географічна віддаленість, економічні обмеження, брак цифрової грамотності. Вимоги до доступності, відповідно, повинні синтезувати технічні стандарти сумісності й стійкості, когнітивну зрозумілість процесів, чутливість до культурних і мовних відмінностей, а також процедурну підзвітність. Параметри зручності інтерфейсу стають правовою категорією, оскільки від них залежить реалізація конституційних прав на звернення, соціальний захист і персональну безпеку даних. У межах соціальної роботи такий ракурс означає перенесення акценту з «оцифрування бланків» на сервіс-дизайн життєвих ситуацій клієнта з вимірюванням якості не за фактом подання заяви, а за досягнутим результатом підтримки.

Доступність і інклюзивність електронних сервісів у соціальній сфері найбільш рельєфно проявляється на прикладі внутрішньо переміщених осіб, для яких електронні канали взаємодії часто стають єдиним стабільним способом реалізації права на соціальний захист після розриву територіальних і інституційних зв'язків. І. С. Басова, аналізуючи правовий статус ВПО як суб'єкта права соціального забезпечення, наголошує на підвищеній процедурній залежності переміщеної особи від адміністративних рішень і підтверджувальних даних, що посилює роль сервісних механізмів держави в гарантуванні соціальних прав [2, с. 1–216]. Соціальна вразливість ВПО посилюється неоднорідністю цифрового досвіду: частина користувачів має високі навички роботи з мобільними сервісами, інші стикаються з когнітивними та інфраструктурними бар'єрами, що унеможливають самостійне завершення транзакції. На матеріалі сучасних практик допомоги та адаптації М. Васильєва-Халатникова і О. Протас показують, що цифрові

інструменти мають ефект лише за умови поєднання з персоналізованим супроводом, орієнтованим на довготривалу інтеграцію в приймаючі громади [9, с. 3–11]. Перенесення послуг у цифровий формат без механізмів асистованого доступу може відтворювати нерівність, оскільки формальна наявність сервісу не гарантує практичної досяжності для людини у стані стресу, переміщення або втрати документів. У фокусі соціальної роботи постає не «доступ до кнопки», а доступ до результату підтримки, який включає завершення процесу, отримання рішення та розуміння подальших кроків.

Оцінювальні орієнтири для українських громад надають аналітичні розробки, де цифрова трансформація позиціонується і як модернізаційне вікно можливостей, і як зона нових ризиків нерівності. На матеріалах загальноукраїнських замірів цифровізації регіонів окреслено лінії нерівного доступу до інтернету, нерівномірність розвитку ЦНАП, різні траєкторії запровадження режиму «без паперів», що безпосередньо корелює з імовірністю успішного користування е-сервісами соціальної допомоги [20, с. 28–29]. Додатково артикульовано кадровий вимір: цифрова грамотність фахівців соціальної сфери, готовність до дистанційного супроводу клієнтів, володіння етичними протоколами роботи з персональними даними. Управлінська інтерпретація цих висновків веде до формування локальних індикаторів доступності: частка транзакцій, що завершуються без очних візитів; середній час обробки заяв; рівень відмов, пов'язаних із технологічними помилками або нерозумінням інструкцій; наявність альтернативних каналів подання. Просторовий аналіз дозволяє накладати інфраструктурні показники покриття й стабільності зв'язку на карти соціальних потреб, визначаючи пріоритети для мобільних офісів, офлайн-консультацій і супутникових рішень у громадах, де цифровий розрив найбільш болючий [20, с. 28–29].

Професійна підготовка та перепідготовка працівників соціальної сфери відіграють роль системного модератора доступності, оскільки саме фахівці переводять технологічні стандарти у практики підтримки вразливих клієнтів.

Дослідження навчальних стратегій для майбутніх соціальних працівників наполягають на інтеграції інтерактивних методів, симуляційних сценаріїв і цифрових інструментів у ядро освітніх програм, що сприяє формуванню операційної грамотності, необхідної для якісного дистанційного супроводу [10, с. 85–93]. Ідеться не про додаткові факультативи, а про зміну парадигми підготовки, де цифрова компетентність розглядається поряд із етикою, кейс-менеджментом і міжвідомчою взаємодією. Практичні наслідки включають уніфікацію скриптів спілкування з клієнтом у цифрових каналах, розробку типових інструкцій зрозумілою мовою, підготовку до роботи з альтернативними інтерфейсами для осіб з інвалідністю. Інституційна підтримка таких змін передбачає партнерства між університетами, громадами та державними платформами, де навчальні модулі віддзеркалюють реальні алгоритми сервісів і змінюються синхронно з оновленнями.

Пониження бар'єрів доступності у соціальній сфері неможливе без соціального супроводу як організаційної рамки підтримки користувача в процесі взаємодії з електронним сервісом. С. Синчук, розкриваючи сутність послуги соціального супроводу відповідно до законодавства України, підкреслює її комплексний характер, орієнтований на координацію допомоги, ведення випадку, посередництво між клієнтом і системою соціального захисту та підтримку у подоланні складних життєвих обставин [49, с. 181–188]. У цифровому середовищі соціальний супровід набуває специфічної форми «асистованого доступу», коли фахівець не замінює волевиявлення клієнта, а забезпечує навігацію процедурою, роз'яснення кроків, допомогу в підготовці електронних документів, верифікацію даних і комунікацію з установами в разі помилок або відмов. Критерії якості соціального супроводу, запропоновані В. Лютим і К. Гаврилюк, дозволяють операціоналізувати доступність е-сервісів через показники своєчасності, безперервності, результативності й зрозумілості взаємодії, що особливо значуще для сімей і осіб у складних життєвих обставинах [28, с. 115–121]. Довготривалість супроводу та персоналізація допомоги, описані у працях щодо супроводу сімей з дітьми,

формують методичну основу для кейс-менеджменту у цифрових каналах, коли траєкторія підтримки не «обривається» після подання заяви [53, с. 45–50; 54, с. 77–82]. Практика супроводу ВПО вимагає поєднання технічної навігації з елементами соціально-психологічної стабілізації, оскільки помилка в інтерфейсі або відмова сервісу часто переживається як повторна травматизація в ситуації переміщення та втрати опору [56, с. 1–154]. Така логіка переводить доступність із технічної категорії в професійно-діяльнісну, де ключовим ресурсом виступає компетентність соціального працівника як «цифрового навігатора» і гаранта результату допомоги.

Професійна діяльність соціального працівника в умовах цифровізації набуває нових ролей, що поєднують консультативну, модераційну та просвітницьку функції. У фахових публікаціях окреслено спектр сучасних викликів: робота з великими масивами даних, етична верифікація інформації, розуміння ризиків автоматизованих рішень, супровід клієнтів під час електронної ідентифікації та автентифікації [25, с. 53–57]. У практичному вимірі такі компетентності трансформуються у спроможність перекладати складні цифрові дії на зрозумілу структуру кроків, пропонувати альтернативні маршрути для осіб із низькою цифровою грамотністю, а також фіксувати зворотний зв'язок для поліпшення інтерфейсів. Мірою професійної якості стає не лише знання нормативної бази, а й уміння працювати з інтерфейсами державних платформ, зокрема інтерпретувати повідомлення про помилки, розпізнавати бар'єри, що мають когнітивну природу, і попереджати їх через превентивну комунікацію. Підвищення кваліфікації має включати регулярні мікро-курси, кейс-класи і наставництво, оскільки темп змін у цифрових сервісах вищий за темп оновлення класичних навчальних планів.

Воєнні ризики та наслідки руйнування інфраструктури висувують окремі вимоги до стійкості й доступності електронних сервісів соціального призначення. У правничих і управлінських оглядах наголошено на потребі нормативного підсилення безперервності надання послуг, резервування каналів зв'язку, можливості офлайн-накопичення даних із подальшою

синхронізацією, а також на адаптації процедур для внутрішньо переміщених осіб [32]. Практика громад доводить доцільність створення мобільних офісів, використання супутникового інтернету, розгортання тимчасових пунктів асистованого доступу в місцях компактного проживання ВПО. Управлінська інновація полягає у гнучкому режимі встановлення особи, коли допускається ширший перелік електронних ідентифікаторів і передбачено додаткові верифікаційні запити без покарання користувача за технічні збої. Доступність у таких умовах має правове підкріплення у вигляді локальних порядків, що визначають пріоритет соціальних виплат і гуманітарних послуг у разі обмеженого зв'язку, із закріпленням офлайн-альтернатив.

Доступність і інклюзивність електронних сервісів у соціальній сфері спираються на правові гарантії, що забезпечують юридичну значимість електронних дій, довіру до цифрової ідентифікації та захист персональних даних отримувачів соціальної допомоги. Нормативну основу цифрового документообігу формує законодавство про електронні документи та електронний документообіг, яке легітимує подання, зберігання і використання електронних документів у взаємодії громадянина з органами влади [60]. Функціонування сервісів у режимі віддаленої взаємодії підтримується законом про електронні довірчі послуги, що визначає інструменти електронної ідентифікації та підпису як умову правомірності транзакцій у цифровому середовищі [61].

Спрямованість державної політики на цифрову інклюзію соціальної сфери потребує огляду напрямів оновлення і практик, що вже апробуються в Україні. Огляд тенденцій цифровізації соціального сектору відзначає нарощування інституційних спроможностей громад, розвиток центрів електронних послуг, експерименти з локальними регламентами для прискореного розгляду заяв і кращої зворотності процесів [24]. Паралельно окреслено дефіцити: нерівномірність фінансування, розриви в кадровій готовності, відсутність єдиних стандартів доступності порталів на рівні регіональних рішень. Механізм узгодження полягає у поширенні типових

вимог до інтерфейсів, шаблонів комунікації та мінімальних наборів функцій, зберігаючи право громад на додаткові локальні налаштування. Така модель дозволяє втримати баланс між уніфікацією та адаптивністю, де базові гарантії доступності не залежать від місця проживання, а додаткові можливості розвиваються через конкуренцію добрих практик.

Дослідження цифровізації соціальної сфери під час дії воєнного стану підсвічують нормативні виклики і вказують на необхідність закріплення процедур прозорості та підзвітності електронних процесів. У публікаціях економіко-правового профілю підкреслено, що тривалі кризи вимагають не виняткових ручних рішень, а передбачуваних алгоритмів, зрозумілих і громадянам, і фахівцям соціальних служб [19, с. 276–277]. Інституційна стабільність електронних сервісів забезпечується публікацією регламентів обробки звернень, відкритістю методик прийняття рішень, наявністю процедур апеляції без потреби фізичної присутності. Окремо обґрунтовується потреба в комунікаційних кампаніях щодо правил безпеки персональних даних, адже недовіра швидко перетворюється на відмову від електронних каналів і збільшує навантаження на офлайн-мережу, що у кризовий час є важкооптимізованим ресурсом. Адаптивність нормативної бази виступає ширмою для практик дійсної інклюзії, де користувач отримує не лише інтерфейс, а й гарантовані права на пояснення, виправлення помилок і відновлення доступу.

Інклюзивність електронних сервісів у соціальній сфері корелює з засадами сталого розвитку через соціальну стійкість, безперервність підтримки та здатність інституцій забезпечувати рівні можливості в умовах тривалих криз. Модернізація системи соціального захисту в період воєнного стану, проаналізована О. В. Бражко, демонструє потребу переходу від фрагментарних рішень до стабільних управлінських механізмів, у яких цифрові сервіси виконують роль інфраструктури стійкості й збереження керованості системи [7, с. 31–34]. Розвиток державних підходів до соціального захисту населення, розглянутий у роботах цього ж автора, пов'язується з

посиленням сервісної логіки, стандартизацією процедур і зменшенням бар'єрів доступу для вразливих груп, що прямо впливає на довіру до держави та соціальну згуртованість [51, с. 35–39]. Вимір регіональної політики підсилює цей аргумент, оскільки сталість соціальної підтримки залежить від спроможності громад і вирівнювання територіальних диспропорцій доступу до сервісів, що закріплено в законодавчих засадах державної регіональної політики [64]. Практики соціальної роботи з ВПО, узагальнені М. Васильєвою-Халатниковою і О. Протас, показують, що довготривала інтеграція переміщених осіб у приймаючі громади потребує поєднання цифрових інструментів із персоналізованими траєкторіями підтримки, орієнтованими на відновлення людського потенціалу [9, с. 3–11]. Соціальна доступність е-сервісів у такій рамці перетворюється на елемент сталого розвитку, оскільки забезпечує відтворювану можливість отримання допомоги, незалежно від переміщення, руйнувань інфраструктури чи зміни локальних умов.

Підсумовуючи на рівні операційних вимог, доступність і зручність електронних сервісів для різних категорій населення набувають вимірюваної природи, що дозволяє вбудовувати їх у систему управління якістю соціальних послуг. Обґрунтування індикаторів спирається на поєднання регіональних даних цифрового розвитку, кадрових і освітніх спроможностей, готовності інфраструктури та нормативної визначеності процедур. Практичні механізми підвищення доступності включають стандартизацію інтерфейсів і мови сповіщень, розширення програм підготовки й перепідготовки фахівців, підтримку асистованого доступу, адаптацію до умов кризи з резервуванням каналів зв'язку та офлайн-процедур, а також регулярний публічний аудит бар'єрів і їх усунення.

### **Висновки до першого розділу**

Опрацювання теоретичних засад функціонування соціальної роботи в умовах цифровізації дає підстави стверджувати, що цифрова трансформація

змінює не лише технічні канали взаємодії між державою і громадянами, а й саму логіку професійної допомоги, у якій провідного значення набувають безперервність підтримки, оперативність реагування та керованість індивідуального випадку на основі цифрових даних. У межах досліджуваної теми ключовий акцент переноситься на соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб як тривалий, персоналізований і міжвідомчий процес, для якого електронні державні сервіси виконують функцію інфраструктури доступу до соціальних прав і ресурсів, а не лише інструменту спрощення процедур. Теоретичні підходи до сучасної соціальної роботи з ВПО засвідчують комплексний характер підтримки та необхідність поєднання управлінських, соціальних і гуманітарних механізмів, особливо в умовах воєнного стану та масового переміщення населення. У цьому контексті професійна роль соціального працівника розширюється, охоплюючи функції цифрового навігатора, координатора взаємодії з установами та гаранта етичного використання персональних даних клієнтів, що має принципове значення для роботи з уразливими групами.

Аналіз електронних державних сервісів як інструменту надання соціальних послуг дозволяє розглядати їх як складову становлення сервісно орієнтованої соціальної держави, у якій соціальний супровід може здійснюватися дистанційно з дотриманням правової визначеності та процедурної прозорості. Цифрові сервіси забезпечують можливість повного циклу соціальної підтримки – від первинного звернення і підтвердження статусу до призначення допомоги, супроводу та міжвідомчої координації. Водночас ефективність такого формату залежить від узгодженості правового регулювання, стандартизації процедур і здатності системи соціального захисту функціонувати стабільно в кризових умовах. Соціальний супровід у цифровому середовищі посилює вимогу до чіткого розмежування відповідальності суб'єктів надання послуг і підвищує значення управління випадком як ключового елемента професійної діяльності. Таким чином, електронні сервіси доцільно інтерпретувати як інструмент організаційного та

інформаційного забезпечення соціального супроводу, а не як автономну технологічну інновацію.

Дослідження доступності, зручності та інклюзивності електронних сервісів у соціальній сфері підтверджує, що цифровізація має суперечливий потенціал: вона здатна знижувати адміністративні бар'єри та водночас відтворювати соціальну нерівність через цифровий розрив, складність інтерфейсів і недостатній рівень цифрової грамотності окремих категорій населення. Для внутрішньо переміщених осіб ці ризики посилюються нестабільністю життєвих умов, потребою швидкого відновлення доступу до соціальних прав і залежністю від дистанційних каналів комунікації. У зв'язку з цим інклюзивний дизайн, асистований доступ і персоналізований супровід мають розглядатися як обов'язкові елементи якості електронних соціальних послуг. Поєднання цифрових інструментів із професійним соціальним супроводом дозволяє зосередити оцінювання ефективності не на формальному виконанні процедур, а на досягненні реального соціального результату для клієнта. У ширшому вимірі це узгоджується з засадами сталого розвитку, де електронні державні сервіси постають механізмом соціальної стійкості, безперервності допомоги та довготривалої інтеграції внутрішньо переміщених осіб у приймаючі громади.

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В СОЦІАЛЬНОМУ СУПРОВОДІ ВПО**

### **2.1. Огляд національної практики впровадження електронних сервісів у соціальній сфері**

Національна практика впровадження електронних сервісів у сфері соціальних послуг в Україні формується як результат тривалого зближення двох реформаторських траєкторій – розвитку електронного врядування та модернізації системи соціального захисту на засадах сервісності й адресності. На рівні концептуальних підходів цифровізація трактується не як технічне «оцифрування» процедур, а як інституційна перебудова взаємодії держави, громади та отримувача підтримки, де ключовими виступають швидкість, прозорість, керованість процесів і стандартизованість рішень. У теорії е-урядування наголошено на переході від адміністративно-кабінетної логіки до логіки життєвих подій, коли громадянин отримує послугу за зрозумілим маршрутом, а міжвідомчий обмін даними відбувається без повторного «збору довідок» [30, с. 135–143]. Дискусії щодо принципів цифрового врядування в Україні підкреслюють, що правова визначеність, інтеперабельність реєстрів та підзвітність алгоритмізованих процедур безпосередньо впливають на реальну доступність соціальних сервісів [31, с. 45–52]. В українських умовах цифрові сервіси соціальної сфери отримали додатковий імпульс через потребу забезпечити безперервність надання допомоги за умов територіальної мобільності населення, навантаження на органи соціального захисту та дефіциту часу на очні прийоми. Зміни особливо відчутні у сегментах, де домінують масові звернення та стандартні пакети рішень – призначення окремих видів виплат, довідок, субсидій, реєстраційних процедур, підтвердження статусів. Аналітичні огляди підкреслюють, що соціальні послуги дедалі частіше проектуються як процеси з вимірюваними

показниками результативності, де електронні канали стають інструментом управління якістю та обліку звернень [40, с. 14–21].

Національна практика впровадження електронних сервісів у соціальній сфері в Україні ґрунтується на поєднанні нормативно визначених принципів надання соціальних послуг і цифрових каналів їх адміністрування. У фокусі цифровізації перебувають процедури, що мають масовий характер і значний соціальний ефект: реєстрація статусів, призначення та облік виплат, подання заяв, інформування заявників і міжвідомча верифікація даних. Для систематизації національної практики доцільно окреслити ключові сервіси та нормативні опори їх функціонування (табл. 2.1.)

Таблиця 2.1.

Ключові електронні сервіси соціальної сфери в Україні для ВПО

| Сервіс / платформа  | Для чого                                                      | Які послуги для ВПО                                                                                                             | Канал взаємодії                           | Типові проблеми / ризики                                                             |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| «Дія»               | Дистанційна взаємодія з державою, ідентифікація, подання заяв | Оформлення/підтвердження статусу ВПО (за наявності відповідних функцій), подання заяв на виплати, доступ до цифрових документів | Мобільний застосунок                      | Збої, складність інтерфейсу для низької цифрової грамотності, ризики фішингу/підміни |
| «ЄДопомога»         | Програми грошової підтримки та заявки                         | Заявка на окремі види грошової допомоги ВПО/домогосподарствам (залежно від періоду програм)                                     | Вебпортал                                 | Перевантаження, неочевидні критерії відбору, затримки обробки                        |
| «Соціальна громада» | Інструмент для громад і ЦНАП/соцзахисту (прийом заяв, облік)  | Прийом заяв/звернень, формування електронних справ, супровід звернення                                                          | Робоче місце фахівця (через громаду/ЦНАП) | Нерівна готовність громад, кадровий дефіцит, різна якість супроводу                  |

|                                                                         |                                                                          |                                                         |                       |                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Е-кабінети /<br>портали<br>соцзахисту<br>(за<br>наявності в<br>регіоні) | Онлайн-<br>звернення,<br>довідкова<br>інформація,<br>статус<br>звернення | Інформування,<br>запис, подання<br>заяв, відстеження    | Вебпортал<br>и        | Фрагментарн<br>ість по<br>регіонах,<br>різні<br>вимоги/інтер<br>фейси,<br>дублювання<br>процедур |
| Інтегровані<br>реєстри<br>(Мінсоцпол<br>ітики, ДМС<br>тощо)             | Верифікація<br>, обмін<br>даними,<br>підтверджен<br>ня статусів          | Перевірка даних<br>ВПО, верифікація<br>права на виплати | Міжвідомч<br>ий обмін | Помилки в<br>даних,<br>складність<br>виправлення,<br>обмежені<br>механізми<br>оскарження         |

В українській практиці саме внутрішньо переміщені особи стали тією групою, на якій найвиразніше проявилася сервісна і правова спроможність електронних каналів соціальної підтримки, оскільки для багатьох ВПО фізична доступність установ соціального захисту є нестабільною або ситуативно втраченою. Переміщення розриває звичні соціальні зв'язки й адміністративні маршрути, тому електронні сервіси у цьому випадку виконують компенсаторну функцію – відновлюють доступ до прав через дистанційні процедури ідентифікації, подання заяв і відстеження рішень. Практика показує, що електронний канал перестає бути «зручністю» і перетворюється на інфраструктурну умову реалізації соціальних гарантій, коли критичною стає швидкість підтвердження статусів і призначення виплат за місцем фактичного перебування. У дослідженнях соціальної роботи з ВПО підкреслено, що ефективність допомоги визначається не лише обсягом ресурсів, а й здатністю системи забезпечити безперервність підтримки та міжвідомчу координацію, що в цифровому форматі залежить від якості реєстрів і процедурної прозорості [70, с. 40–43]. На цьому тлі соціальний працівник дедалі частіше виконує роль цифрового посередника, який

супроводжує клієнта в електронних процедурах і запобігає «випаданню» з системи через технічні або когнітивні бар'єри [71, с. 72–78].

Нормативно-правове поле цифровізації соціальних послуг задає межі допустимого в частині обробки даних, процедур і гарантій прав отримувачів, а також фіксує інституційну відповідальність. Закон України «Про соціальні послуги» окреслює базові засади організації надання соціальних послуг, визначає суб'єктів системи та загальні принципи, що мають бути забезпечені незалежно від каналу взаємодії – онлайн чи офлайн [42]. Закон України «Про захист персональних даних» задає вимоги до правомірності, мети та безпеки обробки інформації, що набуває критичного значення, оскільки електронні сервіси соціальної сфери оперують даними підвищеної чутливості [40]. Адміністративно-правові дослідження цифрових прав громадян фокусуються на поєднанні доступності цифрових інструментів із механізмами контролю, оскарження, виправлення помилкових записів та відповідальності посадових осіб [14, с. 74–78]. В умовах воєнного стану нормативний акцент зміщується у бік підтримання стійкості публічної влади та забезпечення безперебійної роботи каналів комунікації з громадянами, що прямо корелює з якістю соціальних сервісів [21, с. 22–28]. Дослідження захисту прав користувачів електронних комунікаційних послуг вказують на підвищення ризиків для споживачів та потребу адаптованих гарантій, оскільки збої зв'язку або компрометація каналів можуть унеможливити отримання допомоги [7, с. 68–78]. Наукові обговорення правового регулювання цифрового врядування підкреслюють, що швидкість цифрових інновацій має супроводжуватися розвитком процедурної справедливості, аби цифровий формат не трансформувався у «зручність для системи» за рахунок прав отримувача [31, с. 45–52]. Зіставлення підходів демонструє послідовне зближення соціальної політики та інформаційного права, де ефективність сервісу розглядається невіддільно від захисту прав людини.

Інституційна архітектура електронних сервісів у соціальній сфері в Україні відтворює загальну логіку цифрової трансформації держави, де

центральні платформи та реєстри мають інтегруватися з місцевими ланками надання послуг. На рівні технологій домінують рішення, що забезпечують подання заяв, ідентифікацію особи, обмін даними, інформування заявника, відстеження стану звернення та фіксацію результату. Дослідники цифровізації соціальних послуг підкреслюють, що ефективність сервісів визначається не лише інтерфейсом, а ступенем інтеграції даних та узгодженістю регламентів між органами влади, громадами та надавачами послуг [13]. Практичний вимір цифрової трансформації соціальної сфери описано як поступовий перехід до єдиних інформаційних контурів, де унеможлиблюється дублювання звернень і підвищується адресність підтримки [11, с. 82–83]. У спеціальних дослідженнях соціального захисту в контексті цифрової економіки наголошено на можливості зниження транзакційних витрат, однак застережено щодо нерівності доступу між різними групами населення [17, с. 279–288]. Додаткову управлінську цінність формує накопичення даних для моніторингу і планування, що дозволяє оцінювати навантаження на систему, типові запити, часові «вузькі місця» та результативність каналів взаємодії [40, с. 14–21]. Досвід цифровізації місцевого самоврядування показує, що успіх електронних сервісів у громадах залежить від управлінської спроможності, кадрового забезпечення й інфраструктурної готовності, а не лише від наявності програмного продукту [4, с. 95–103]. На тлі цих чинників українська модель демонструє прагнення до уніфікації, але фактична якість сервісів продовжує коливатися залежно від регіону і конкретного сегмента послуг. Узагальнення практик дає підстави розглядати цифровізацію як багаторівневий процес, де «центральна платформа» без місцевої спроможності не забезпечує очікуваного ефекту.

Практика використання електронних державних сервісів у соціальній сфері для внутрішньо переміщених осіб може бути продемонстрована через типові маршрути звернення, які відображають логіку «процесного» надання послуг – від ініціації запиту до отримання результату. Показовим є кейс отримання довідки ВПО як базової реєстраційної процедури. Зазвичай шлях

починається з первинного звернення, коли особа обирає канал взаємодії: онлайн-платформу або очне звернення через ЦНАП чи органи соціального захисту. Далі відбувається ідентифікація заявника (через документи або електронну ідентифікацію), внесення персональних і фактичних даних про місце проживання та обставини переміщення, після чого система здійснює міжвідомчу верифікацію відомостей через реєстри. Завершальним етапом є ухвалення рішення компетентним органом, формування довідки та інформування заявника про результат з можливістю отримання документа в електронній або паперовій формі. Проблемні зони цього маршруту зазвичай концентруються навколо цифрового розриву (відсутність навичок, технічного пристрою або стабільного доступу до інтернету), а також помилок у реєстрових даних і складності їх оперативного уточнення чи виправлення. У частині випадків додатковим бар'єром виступає потреба очного підтвердження окремих відомостей, що суперечить очікуванню «повної дистанційності» сервісу та підсилює ризик випадіння клієнта з процедури.

Другий типовий маршрут пов'язаний з оформленням виплат ВПО, де електронний сервіс виконує не лише адміністративну, а й соціально-правову функцію, оскільки визначає швидкість доступу до базової підтримки. У цьому кейсі звернення стартує з подання заяви через застосунок або вебпортал, інколи – за посередництва громади або фахівця. Далі відбувається перевірка права на допомогу: підтвердження статусу ВПО, відповідності критеріям програми та верифікація даних. Після цього заявка проходить етап внутрішньої обробки й маршрутизації між установами, що завершується призначенням виплати або відмовою з фіксацією підстав. Фінально відбувається нарахування коштів, їх перерахування та повідомлення заявника з можливістю уточнення інформації або ініціювання процедури оскарження. Найвразливішими місцями цього маршруту є затримки, пов'язані з перевантаженням системи або людським фактором на етапі обробки, а також недостатня прозорість підстав відмови для користувача. Додаткову загрозу створює дефіцит швидких каналів зворотного зв'язку, через що заявник не

завжди розуміє, на якому етапі «зупинилася» процедура, та не може оперативно скоригувати дані. Окремою проблемою виступають ризики шахрайства й фішингу, адже масовість звернень і стресовий стан отримувачів підвищують уразливість до підміни комунікацій.

Третій кейс відображає ситуацію зміни даних ВПО – оновлення адреси фактичного проживання, складу домогосподарства або інших параметрів, що можуть впливати на статус і виплати. Процедура зазвичай стартує з ініціації змін через електронний канал або за участі фахівця, далі заявник готує підтвердні відомості, після чого дані вносяться у систему і проходять перевірку та синхронізацію з реєстрами. У разі пов'язаності зі статусом або виплатами система оновлює відповідні параметри, а заявник отримує повідомлення про результат та фіксацію змін. Практичні «больові точки» цього маршруту пов'язані з несинхронністю реєстрів і відомчих контурів, що породжує повторні звернення та ситуації, коли користувачеві складно відстежити, де саме виникла затримка. Найбільш ризикогенним наслідком може бути тимчасова втрата виплат або їх призупинення через затримку оновлення даних, що особливо критично для ВПО як групи з підвищеною соціальною вразливістю.

Отже, національна практика демонструє перехід до процесної моделі надання соціальних послуг, у межах якої електронні сервіси забезпечують маршрут звернення від подання заяви до отримання результату. Водночас найбільш типові проблемні зони зосереджені в межах цифрового розриву, якості реєстрової інтеграції, прозорості рішень і доступності механізмів підтримки та оскарження. Саме ці аспекти формують ключові напрями подальшого оцінювання якості електронного соціального супроводу ВПО в емпіричній частині дослідження, оскільки визначають не лише технічну працездатність сервісів, а й фактичну реалізацію соціальних прав у цифровому середовищі.

Наукова література соціальної роботи інтерпретує електронні послуги як технологію професійної діяльності, що трансформує взаємини між

соціальним працівником і клієнтом. Попович В. М. і Сизоненко О. О. підкреслюють, що електронні послуги повинні поєднувати адміністративний та комунікаційний компоненти, інакше цифровий канал зводиться лише до технічної передачі заяви без забезпечення супроводу і підтримки [33, с. 40–44]. У цьому вимірі електронні сервіси інтегруються у кейс-менеджмент: фіксують звернення, координують міжвідомчу взаємодію та забезпечують зворотний зв'язок. К. Nealy наголошує, що цифрові процедури мають бути вбудовані в практики соціальної справедливості, а не підміняти професійне судження та етичну відповідальність [66]. Дослідження цифрових технологій у соціальній роботі також акцентують, що розширення доступу до послуг супроводжується ризиками виключення вразливих груп за відсутності етичних і нормативних рамок [42, с. 620–640].

Цифрова інклюзія постає ключовою категорією оцінювання національної практики. Власова Н. В. розглядає її як правову гарантію рівного доступу до сервісів для осіб з інвалідністю, літніх людей та інших вразливих груп [12, с. 125–130]. У дослідженнях цифровізації соціальних послуг підкреслюється зв'язок між компетентностями користувачів, інфраструктурою та довірою до державних сервісів [9, с. 37–48]. Електронний сервіс, таким чином, оцінюється не лише за кількістю функцій, а за здатністю довести користувача до результату без надмірних бар'єрів. Порухення інклюзивності трансформує цифровізацію з інструменту доступу на фактор соціальної нерівності [44].

Проблематика безпеки та довіри є невіддільною від цифровізації соціальних послуг, оскільки система оперує чутливими персональними даними. Шевчук О. і Кузь Т. наголошують на необхідності чітких процедур ідентифікації, аудиту та відповідальності при наданні електронних адміністративних послуг [61, с. 59–65]. Віннік О. М. підкреслює підвищені ризики для користувачів у воєнний період, коли перебої зв'язку або кібератаки можуть унеможливити отримання допомоги [11, с. 68–78]. Законодавство про захист персональних даних встановлює базові вимоги до законності, мети та

безпеки обробки інформації [25, ст. 6–8], однак на практиці їх реалізація залежить від технічної та організаційної спроможності системи.

Організаційний вимір цифровізації визначає, чи стане електронний сервіс стабільною частиною системи соціальних послуг. Бражко О. і Січкара Н. зазначають, що без узгоджених регламентів і кадрової підготовки цифрові рішення залишаються фрагментарними [5, с. 183–187]. Дослідження цифровізації місцевого самоврядування демонструють нерівність спроможностей громад, що впливає на якість сервісів [4, с. 95–103]. У воєнних умовах стійкість організації набуває особливого значення, адже цифрові канали повинні забезпечувати безперервність підтримки навіть за ресурсних обмежень [23, с. 203–214].

Міжнародні дослідження підкреслюють, що цифрове врядування не є самоціллю. Bannister F. і Connolly R. доводять, що прозорість не гарантує довіри без зрозумілих процедур і механізмів оскарження [64], тоді як Morrison J. наголошує на поєднанні сервіс-дизайну з етичними стандартами [68, с. 45–61]. Звіти UN акцентують на людиноцентричності, інклюзивності та безпеці як ключових орієнтирах цифрової трансформації [48].

Отже, ефективність електронних сервісів у соціальній сфері визначається узгодженням організаційного механізму, правових гарантій, цифрової безпеки, інклюзивності та професійних компетентностей фахівців. Лише за такої інтеграції цифровий канал стає не формальною інновацією, а стабільним інструментом соціальної політики та соціального супроводу.

## **2.2. Міжнародний досвід цифрового соціального супроводу переміщених осіб та біженців**

Міжнародний досвід цифровізації соціальних послуг упродовж останніх двох десятиліть розвивався під впливом паралельних тенденцій: переходу публічного управління до людиноцентричних сервісів, поширення реєстрових моделей держави та посилення вимог до прозорості й підзвітності рішень.

Аналітичні огляди підкреслюють, що цифрова трансформація в соціальній сфері набуває найбільшої результативності тоді, коли електронні сервіси вбудовані в інституційні процеси – від первинної ідентифікації до обміну даними між органами й фінального ухвалення рішення [45, с. 45–61]. У працях, присвячених майбутньому урядування, цифрові платформи розглядаються як інфраструктура «держави як сервісу», де громадянин взаємодіє з системою через зрозумілі життєві сценарії, а не через логіку установ і відомчих повноважень [46, с. 76–80]. Водночас критичні дослідження електронного урядування застерігають від «технооптимізму»: зростання відкритості та цифрових каналів не гарантує автоматичного підвищення довіри без процедурної справедливості, пояснюваності рішень та дієвих механізмів оскарження [41, с. 1–30].

Міжнародна практика цифрового соціального супроводу переміщених осіб і біженців демонструє, що результативність е-сервісів визначається не кількістю онлайн-процедур, а здатністю системи забезпечити доступність для різних груп, надійну ідентифікацію, підтримку вразливих користувачів і безперервність комунікації. Тому доцільно зіставляти моделі не за «переліком інструментів», а за ключовими критеріями: доступність, ідентифікація, робота з вразливими групами, наявність підтримки та механізмів навігації. Узагальнення подано в таблиці 2.2.

*Таблиця 2.2.*

Порівняння практик цифрового супроводу переміщених осіб (за критеріями якості)

| Країна / модель        | Як забезпечують доступність         | Як вирішують ідентифікацію         | Робота з вразливими групами | Підтримка / гаряча лінія  | Висновок для України                    |
|------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|
| ЄС (тимчасовий захист) | Багатоканальність: цифрові маршрути | Поєднання реєстраційних процедур у | Акцент на інформаційній     | Інфолінії, консультаційні | Критично важливі: швидкий старт кейсу + |

|                                                  |                                                                                                |                                                                                 |                                                                                  |                                                                            |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | + офлайн-вікна; фокус на швидкості першого контакту                                            | країні перебування з національними системами обліку                             | доступності (мови, навігація), «супровід першого кроку»                          | центри, інтеграція з НУО                                                   | зрозумілий маршрут «що робити далі»                                                              |
| UNHCR PRIMES (гуманітарна екосистема)            | Стандартизований «вхід» у допомогу через цифрову реєстрацію; узгодженість дій різних суб'єктів | Реєстрація/профіль отримувача як основа доступу до послуг і уникнення дублювань | Сегментація потреб, пріоритизація супроводу; фокус на етичному управлінні даними | Комунікаційні канали для взаємодії з отримувачами, інформування про статус | «Один профіль – багато сервісів»: потрібна єдина логіка даних і маршрутів, а не розрізнені заяви |
| Естонія (інтероперабельна «державареєстр»)       | Послуга як узгоджена дія між інституціями; мінімізація «довідок від людини»                    | Надійна цифрова ідентифікація + обмін даними між реєстрами                      | Підтримуючі сервіси для груп з низькою цифровою компетенцією                     | Довідкові служби/пункти допомоги, інструкції                               | Для України ключове: реєстрова інтеграція + «не збирати довідки повторно»                        |
| Швеція (цифровізація в межах соціальної держави) | Сервіси доповнюють інститути соціальної підтримки; збереження гібридності                      | Дані високої якості, часткова автоматизація розрахунків                         | Персональні консультації там, де потрібна індивідуалізація                       | Канали комунікації з агентствами + консультації                            | Україна може брати принцип: автоматизуємо стандартне, але складне – лишаємо фахівцю              |
| Німеччина (правово чутлива цифровізація)         | Поступовість, регламентація процедур; важлива                                                  | Сильні процедури, акцент на приватності                                         | Особлива увага до прав користувача і механізми                                   | Офіційні канали підтримки, консультації,                                   | Україні потрібні: стандарти оскарження/виправлення даних та                                      |

|                                               | пояснюваність                                                | відповідальності                                             | в оскарженя                                                 | офлайн-допомога                         | прозорість рішень                                                                 |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Франція (платформи + соціальне посередництво) | Масштабні онлайн-платформи, але обов'язкова офлайн-підтримка | Стандартизовані процедури подання заяв і відстеження статусу | «Цифрове посередництво» для тих, хто не має навичок/доступу | Гарячі лінії, локальні пункти підтримки | Україні варто інституціоналізувати цифрове посередництво як частину супроводу ВПО |

Узагальнення міжнародного досвіду цифрового соціального супроводу переміщених осіб дозволяє виокремити кілька принципових орієнтирів, релевантних для розвитку української моделі електронних сервісів у сфері підтримки ВПО.

Перший стратегічний висновок пов'язаний із необхідністю формування єдиного маршруту входу в систему допомоги та єдиної логіки роботи з даними. Міжнародні практики демонструють, що найбільш ефективними є моделі, у межах яких особа взаємодіє з державою через зрозумілий сценарій – від первинної реєстрації до отримання комплексної підтримки, тоді як міжвідомча координація та обмін інформацією відбуваються без додаткового залучення заявника. Повторне збирання довідок, дублювання заяв і фрагментарність реєстрів знижують ефективність супроводу, збільшують адміністративне навантаження та породжують ризики помилок. Для українського контексту це означає потребу в подальшій інтеперабельності державних реєстрів, уніфікації процедур для ВПО та побудові сервісів за принципом «одне звернення – кілька рішень», коли дані використовуються повторно в межах правового режиму захисту персональної інформації. Такий підхід має бути відображений у рекомендаціях розділу 3 як базова умова підвищення якості електронного соціального супроводу.

Другий висновок стосується гібридної природи ефективної цифрової моделі. Досвід європейських країн і гуманітарних інституцій свідчить, що

навіть за високого рівня цифрової зрілості держави не відмовляються від персональної підтримки вразливих груп. Цифрові канали прискорюють стандартні процедури, однак складні випадки, питання індивідуалізації допомоги, мовні бар'єри або низький рівень цифрових навичок потребують людського супроводу. Таким чином, соціальний працівник у цифровому середовищі виконує функцію навігатора, посередника та гаранта доступності прав. Для України це означає необхідність нормативного та організаційного закріплення цифрового посередництва як складової професійної діяльності фахівця соціальної сфери. У рекомендаційному блоці розділу 3 доцільно передбачити інституалізацію ролі соціального працівника в електронних процедурах: допомогу під час реєстрації, роз'яснення алгоритмів, підтримку при виправленні помилок та супровід у разі відмови.

Третій висновок пов'язаний із принципом процедурної справедливості як основи довіри до електронних сервісів. Міжнародні дослідження наголошують, що швидкість і технологічна досконалість не забезпечують легітимності рішень без їх пояснюваності, прозорості та наявності реальних механізмів оскарження. Для осіб, які перебувають у ситуації переміщення, відмова або затримка у призначенні допомоги має критичні наслідки, тому система повинна забезпечувати зрозуміле обґрунтування рішення, просту процедуру уточнення чи виправлення даних та доступний канал зворотного зв'язку. У межах української моделі це може бути оформлено як стандарт якості електронного супроводу ВПО, що включає обов'язкову інформативність рішень, можливість оперативного коригування записів у реєстрах та дієві процедури адміністративного перегляду.

Таким чином, міжнародний досвід переконує, що ефективна цифровізація соціального супроводу переміщених осіб базується на поєднанні технологічної інтеграції, людського посередництва та правових гарантій. Саме синхронізація цих компонентів має стати методологічною основою для формування практичних рекомендацій у третьому розділі дослідження.

У міжнародних практиках соціального супроводу переміщених осіб і біженців цифрова ідентифікація та реєстрація виступають юридично значимим стартом кейсу і «входом» у систему допомоги. Реєстрація розглядається не лише як облік, а як основа ведення випадку, призначення підтримки та координації між інституціями, що особливо важливо в умовах мобільності та перетину кордонів. У матеріалах УВКБ ООН цифрова екосистема PRIMES описується як інтегрований комплекс інструментів для реєстрації, управління даними та взаємодії з отримувачами, що дозволяє формувати єдиний соціальний профіль особи замість множинних розрізнених звернень [71]. Така модель поєднує стандартизовані процедури з можливістю професійного судження у складних випадках [42, с. 620–640]. Водночас цифровізація підвищує вимоги до захисту даних, оскільки інформаційний запис стає ключовим доказом статусу та підставою для отримання допомоги [48, с. 10–12], а довіра до системи ґрунтується на прозорості й правовій визначеності доступу до інформації [41, с. 1–30].

Європейські моделі цифровізації соціальних послуг базуються на надійній цифровій ідентифікації та міжвідомчій інтероперабельності, що мінімізує дублювання даних і скорочує час розгляду звернень. Людиноцентричний підхід передбачає, що громадянин користується єдиним каналом доступу, тоді як координація між органами відбувається без його додаткової участі [46, с. 76–80]. Водночас дослідники застерігають від «роз'єднання цифрового та соціального», коли технологічна досконалість не гарантує реального соціального ефекту через ігнорування потреб вразливих груп [44]. Саме тому більшість систем зберігає гібридну модель: автоматизовані рішення для стандартних процедур і персональний супровід у складних випадках [42, с. 620–640].

Активация механізму тимчасового захисту в ЄС продемонструвала значення швидкої цифрової реєстрації та навігації для мільйонів осіб, які перемістилися в короткий період [70]. Це посилює роль соціального працівника як цифрового посередника «першого контакту», що допомагає

орієнтуватися в процедурах і запобігати ризику неотримання допомоги через складність алгоритмів [46, р. 76–80]. Таким чином, багатоканальність і поєднання швидкості з людською підтримкою розглядаються як умова безперервності супроводу при зміні території та статусу.

Приклади окремих країн підтверджують цю логіку. Естонія демонструє високу інтегрованість реєстрів і принцип «одного джерела даних», що знижує адміністративні витрати, однак потребує механізмів підтримки для осіб із низькими цифровими компетентностями [44; 46]. Швеція поєднує автоматизовані розрахунки допомоги з персональними консультаціями у складних випадках [45, с. 45–61]. Німеччина реалізує правово чутливу цифровізацію з акцентом на пояснюваність рішень і захист прав користувачів [41; 47]. Франція розвиває масштабні онлайн-платформи паралельно з інституційним цифровим посередництвом для осіб, які не мають достатніх навичок [42].

Узагальнюючи, міжнародний досвід засвідчує домінування гібридних моделей цифрового супроводу, у яких технології підвищують оперативність і координацію, а правові гарантії та професійний супровід забезпечують інклюзивність, довіру та соціальну справедливість.

### **2.3. Моніторинг подачі інформації та особливостей користування електронними сервісами в Україні для ВПО**

Моніторинг подачі інформації та особливостей користування електронними сервісами у сфері соціальних послуг в Україні виступає інструментом управління якістю та водночас способом виявлення соціальних і цифрових нерівностей. Наявність онлайн-сервісу не гарантує його реального використання, оскільки визначальними залишаються зрозумілість інформації, логіка навігації та відповідність сервісу можливостям користувачів [30, с. 135–143]. У соціальній сфері це має особливе значення через різний рівень цифрової грамотності отримувачів послуг і потребу в додаткових поясненнях

та супроводі [8, с. 125–130]. Тому моніторинг має враховувати не лише кількість звернень, а й якість сприйняття інформації та здатність громадян пройти весь маршрут без сторонньої допомоги [9, с. 37–48].

На національному рівні оцінювання зазвичай базується на статистиці звернень, часу розгляду та частці завершених процедур. Проте такі показники не відображають причин труднощів користувачів. Більш інформативним є аналіз «шляху користувача» – від пошуку інформації до отримання результату, де фіксуються бар'єри, пов'язані зі складною юридичною мовою, перевантаженими текстами чи нечіткими інструкціями [41, р. 1–30]. У соціальних послугах це може підсилювати тривожність і недовіру до цифрових каналів [42, с. 620–640].

Важливим об'єктом моніторингу є якість інформаційної подачі: чіткість пояснення права на допомогу, переліку документів, строків розгляду та підстав для відмови [13]. Наявність зворотного зв'язку і можливості відстеження статусу звернення також впливають на рівень користування сервісами. Аналіз типових помилок і повторних подач дозволяє виявити проблеми інструктивної частини [40, с. 34–39]. Особливу увагу слід приділяти інклюзивності, адже недоступність інформації для людей з інвалідністю або осіб похилого віку перетворює цифровий сервіс на додатковий бар'єр [8, с. 125–130].

Моніторинг повинен враховувати і роль соціальних працівників як посередників між цифровою системою та клієнтом. Дослідження засвідчують, що консультаційна підтримка підвищує завершуваність електронних звернень [27, с. 383–385], тоді як цифровий сервіс без людського супроводу не забезпечує належної адресності та чутливості до індивідуальних обставин [24, с. 40–44].

Окремим виміром виступає довіра та безпека даних. Недостатня поінформованість про захист персональної інформації знижує готовність користуватися електронними сервісами [39, с. 59–65]. Відтак моніторинг має

оцінювати і зрозумілість політик конфіденційності та комунікаційну відкритість державних органів [41, р. 1–30].

Отже, моніторинг користування електронними сервісами дозволяє оцінити реальну, а не декларативну цифровізацію соціальних послуг, виявити бар'єри доступу та вдосконалити інформаційну політику й дизайн сервісів. Ефективність такого моніторингу забезпечується його безперервністю та поєднанням цифрової аналітики із соціальним аналізом потреб отримувачів послуг [40, с. 34–39].

Моніторинг подачі інформації та особливостей користування електронними сервісами у сфері соціальних послуг в Україні доцільно розглядати як елемент управління якістю публічних сервісів і водночас як інструмент виявлення цифрових та соціальних нерівностей. Наявність онлайн-сервісу сама по собі не гарантує його реальної доступності для отримувача послуги, оскільки критичними залишаються зрозумілість інструкцій, логіка навігації, узгодженість повідомлень між різними каналами та відповідність інформаційного дизайну реальним можливостям користувачів [30, с. 135–143]. У соціальній сфері ці параметри мають особливу вагу, адже отримувачами послуг часто є особи з різним рівнем цифрової грамотності, з обмеженим доступом до технічних засобів або з підвищеною потребою в супроводі [8, с. 125–130]. Відтак моніторинг має фіксувати не лише «факт доступності» сервісу, а і те, чи здатна ВПО пройти весь маршрут – від пошуку інформації до отримання результату – без надмірних бар'єрів і сторонньої допомоги [9, с. 37–48].

З метою операціоналізації оцінювання в межах цього дослідження моніторинг здійснювався як контентно-інтерфейсний аналіз інформаційної подачі та сценаріїв користування електронними сервісами, релевантними соціальному супроводу ВПО. Об'єктами моніторингу виступали: 1) офіційні сторінки державних платформ і сервісів, що містять інструкції та маршрути отримання послуг; 2) сторінки/розділи про ВПО і виплати на порталах центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

3) інструкції (FAQ, чек-листи), новинні повідомлення про зміни правил; 4) чат-боти/канали підтримки (за наявності) як інструменти оперативної навігації; 5) інтерфейси подачі заяв та сторінки відстеження статусу звернення (якщо доступні користувачу).

Оцінювання здійснювалося за набором показників, які відображають не технічну функціональність, а якість інформаційного супроводу та доступність користування:

Передусім аналізувалася зрозумілість мови: простота формулювань, відсутність надмірної канцелярської лексики, пояснення спеціальних термінів і логічна структурованість тексту. Важливо було встановити, чи може користувач без додаткових роз'яснень зрозуміти зміст повідомлення та алгоритм дій.

Оцінювалася також повнота інформації, зокрема наявність чіткого переліку необхідних документів і умов отримання послуги, строків розгляду заяви, опису можливих результатів процедури, підстав для відмови та алгоритму дій у разі помилки або потреби уточнення даних.

Окремий блок становила доступність і навігація: швидкість знаходження потрібного розділу, логіка побудови меню, видимість маршруту користувача (послідовність кроків від подання заяви до отримання результату), а також зрозумілість назв кнопок і розділів.

У межах аналізу враховувалася наявність альтернативних каналів взаємодії, зокрема офлайн-варіантів звернення, номерів гарячих ліній, адрес центрів надання адміністративних послуг або органів соціального захисту, а також можливості отримати консультацію через фахівця.

Значну увагу приділено інклюзивності сервісу: перевірялася доступність для осіб з інвалідністю (контрастність інтерфейсу, читабельність тексту, можливість масштабування, наявність описових елементів), а також зручність користування для людей похилого віку, для яких надмірні текстові блоки без структури або складна навігація можуть створювати бар'єри.

Оцінювалася актуальність інформації, зокрема наявність дати оновлення матеріалів, узгодженість із чинними нормативними правилами та позначення змін у процедурах.

Нарешті, аналізувалася логіка подальших дій (СТА-логіка) – наявність чітких закликів до дії, зрозумілий наступний крок після ознайомлення з інформацією, а також видимість кнопок чи посилань на подання заяви, перевірку статусу, виправлення даних або подання скарги.

Для кожного показника застосовано триступеневу шкалу 0–2, яка дозволяє поєднати стислу фіксацію результатів з достатньою чутливістю до якості:

- 0 – показник відсутній або реалізований так, що створює бар'єр;
- 1 – показник наявний частково, але містить суттєві недоліки (неповнота, складність, розпорошеність);
- 2 – показник реалізований повно і зменшує бар'єри користування (зрозуміло, структуровано, доступно).

Процедура моніторингу передбачала послідовне проходження «шляху користувача»: пошук інформації → ознайомлення з умовами → перехід до подачі заяви → заповнення форми/автентифікація → очікування результату/відстеження статусу → пошук підтримки або дій у разі помилки. Така логіка дозволяє виявляти «вузькі місця» не на рівні декларацій, а на рівні фактичних бар'єрів, які переривають маршрут і зумовлюють повторні звернення або відмову від онлайн-каналу [41, р. 1–30].

Аналітична цінність моніторингу полягає в тому, що він показує розрив між формальною цифровою доступністю та реальною спроможністю ВПО скористатися сервісом без додаткового навантаження. З погляду управління якістю важливими є не лише статистика подач і час обробки, а також причини «втрат» на етапах навігації, заповнення форм та отримання зворотного зв'язку. Для соціальних послуг це має прямий соціальний ефект, оскільки невизначеність інформації підсилює тривожність, знижує довіру й збільшує

потребу в посередництві [42, с. 620–640]. У такому контексті роль соціального працівника полягає не тільки у консультуванні, а й у компенсації інформаційних бар'єрів, які закладені в комунікаційному дизайні сервісів [24, с. 40–44].

Узагальнюючи, запропонований підхід до моніторингу дозволяє оцінити електронні сервіси як інструмент соціального супроводу ВПО через вимірювані показники зрозумілості, доступності, інклюзивності, актуальності та логіки «наступного кроку», що створює методичний місток до емпіричної частини дослідження, де результати моніторингу можуть бути зіставлені з досвідом користувачів і практиками фахівців соціальної роботи [40, с. 34–39].

### **Висновки до другого розділу**

У другому розділі здійснено цілісний аналіз функціонування електронних сервісів у сфері соціальних послуг як інструменту соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб, що дозволило уточнити їхню роль у забезпеченні безперервності підтримки та доступу до соціальних прав у ситуації територіальної мобільності. Розгляд національної практики показав, що електронні сервіси в Україні розвиваються на перетині реформ електронного врядування та модернізації соціального захисту, формуючи нову логіку взаємодії держави, громади та отримувача допомоги, де ключовими стають швидкість обробки звернень, інтеграція даних і прозорість процедур. Результати аналізу засвідчили, що цифровізація найбільш ефективно проявляється в сегментах стандартизованих рішень, пов'язаних із масовими зверненнями, водночас у складних життєвих ситуаціях ВПО критичною залишається наявність професійного супроводу, який забезпечує індивідуалізацію маршруту допомоги та корекцію процедурних бар'єрів. Виявлено, що якість електронних сервісів у соціальній сфері визначається не лише інтерфейсною зручністю, а насамперед ступенем інтеперабельності реєстрів, узгодженістю регламентів між суб'єктами системи соціального

захисту та наявності механізмів процедурної справедливості, які включають зрозумілі правила, можливість виправлення помилок і доступні способи оскарження. Узагальнення матеріалів підрозділу 2.1 підтвердило, що воєнні умови одночасно прискорили цифрове розгортання сервісів і загострили проблеми цифрової нерівності, кадрового дефіциту, фрагментації технологічних контурів та підвищених ризиків для інформаційної безпеки, що безпосередньо впливає на стабільність соціального супроводу ВПО.

Аналіз міжнародного досвіду дав підстави розглядати цифровий соціальний супровід переміщених осіб як систему, у якій цифрова ідентифікація, реєстрація та ведення випадку виступають не технічними операціями, а інфраструктурою «портативних» соціальних прав, що супроводжує людину незалежно від місця перебування. Порівняння моделей засвідчило домінування гібридних конфігурацій, де цифровий канал прискорює стандартні процедури, а персональний супровід зберігається як інструмент забезпечення інклюзії, довіри та етичної якості втручання, особливо для осіб із низькими цифровими компетентностями або з комплексними потребами. Встановлено, що ключовими умовами результативності цифрових рішень у соціальній сфері виступають процедурна передбачуваність, прозорість логіки ухвалення рішень, захист чутливих даних і наявність соціального посередництва, яке допомагає переміщеним особам проходити адміністративні маршрути без втрати доступу до допомоги. Узагальнення міжнародних підходів також показало, що цифровізація соціального супроводу набуває сталого характеру лише тоді, коли інтегрована в управління змінами, стандартизацію даних, підготовку персоналу та розбудову інституцій підтримки, а не обмежується створенням окремих онлайн-форм або платформ.

У межах підрозділу 2.3 акцентовано, що моніторинг подачі інформації та практик користування е-сервісами для ВПО в Україні має розглядатися як складник управління якістю, оскільки саме дані про завершуваність звернень, типові помилки, повторні подання, звернення до підтримки та часові витрати

дозволяють виявляти приховані бар'єри доступності. Визначено, що інформаційна прозорість сервісів для ВПО є критичною умовою ефективного супроводу, оскільки нечіткість інструкцій, юридично складна мова повідомлень, непередбачуваність статусів заяви або відсутність зрозумілого механізму виправлення помилок підсилюють недовіру та збільшують навантаження на офлайн-мережу. Доведено, що моніторинг має фокусуватися не лише на кількісних показниках використання, а й на соціальних ефектах користування сервісами, зокрема на скороченні часу до отримання допомоги, зниженні транзакційних витрат, підвищенні відчуття контролю над власною справою та зменшенні ризику виключення вразливих груп. Узагальнено, що соціальний супровід ВПО в цифровому середовищі потребує посилення ролі соціального працівника як координатора міжвідомчої взаємодії та «цифрового навігатора», який забезпечує клієнтові зрозумілий маршрут дій, підтримує комунікацію з установами та допомагає мінімізувати ризики, пов'язані з цифровою нерівністю.

Загалом висновки другого розділу підтверджують, що електронні сервіси в соціальній сфері здатні істотно підвищити доступність і керованість допомоги для ВПО, однак їхня соціальна результативність залежить від поєднання технологічної інтеграції з правовими гарантіями, інституційною спроможністю та професійним супроводом. Визначальними напрямками посилення ефективності виступають розвиток інтеоперабельності реєстрів і узгоджених регламентів, впровадження зрозумілих процедур апеляції та виправлення помилок без фізичної присутності, розбудова асистованих каналів доступу для вразливих груп, а також інституціоналізація системного моніторингу користувацьких траєкторій як бази для безперервного поліпшення сервісів. Одержані узагальнення створюють підґрунтя для подальшого обґрунтування практичних рекомендацій щодо цифрового соціального супроводу ВПО на засадах сталого розвитку, де пріоритетом виступає безперервність підтримки, інклюзія та соціальна стійкість громад.

### **РОЗДІЛ 3. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЕЛЕКТРОННОГО СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВПО НА ЗАСАДАХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ**

#### **3.1. Організація та методика дослідження користування електронними сервісами ВПО**

Емпіричне дослідження спрямоване на оцінювання особливостей користування електронними державними сервісами внутрішньо переміщеними особами та визначення рівня ефективності електронного соціального супроводу в умовах цифрової трансформації системи соціального захисту. Дослідницький задум передбачав виявлення практичного досвіду взаємодії ВПО з електронними платформами, з'ясування труднощів, пов'язаних із подачею інформації, навігацією, процедурою прийняття рішень, а також встановлення рівня довіри до цифрових інструментів державної підтримки. Основний акцент було зроблено на суб'єктивному сприйнятті користувачами якості електронного супроводу, оскільки саме практичний досвід дозволяє оцінити відповідність цифрових сервісів реальним потребам отримувачів соціальних послуг. Логіка дослідження ґрунтувалася на поєднанні кількісного виміру оцінок із якісною інтерпретацією отриманих даних, що забезпечує цілісне розуміння проблемних зон функціонування електронних сервісів.

Організація дослідження включала кілька послідовних етапів. На підготовчому етапі було визначено мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, а також сформовано критерії відбору респондентів. Наступний етап передбачав розроблення авторської анкети, структурованої відповідно до логіки користування електронними сервісами: від пошуку інформації до отримання результату або рішення щодо звернення. Після апробації інструментарію здійснено збір емпіричних даних шляхом анкетування внутрішньо переміщених осіб. Завершальний етап охоплював узагальнення

відповідей, обробку результатів та їх систематизацію з метою подальшого аналітичного осмислення.

Об'єктом дослідження виступає процес користування електронними державними сервісами у сфері соціального захисту внутрішньо переміщених осіб. Предметом є якість електронного соціального супроводу та особливості сприйняття його складових отримувачами послуг. Вибіркова сукупність сформована з числа внутрішньо переміщених осіб, які мають досвід користування принаймні одним електронним сервісом для отримання соціальної допомоги або оформлення відповідного статусу. До дослідження залучено двадцять респондентів різного віку та освітнього рівня, що дозволяє охопити різні соціальні групи та врахувати специфіку їх цифрового досвіду. Участь у дослідженні була добровільною, а анкети – анонімними, що забезпечило дотримання принципів етичності та конфіденційності.

Основним методом збору емпіричних даних обрано анкетування. Застосування цього методу дозволяє стандартизувати відповіді респондентів і здійснити їх подальше кількісне узагальнення. Анкетування забезпечує можливість одночасного охоплення кількох аспектів користування електронними сервісами: зрозумілість інформаційної подачі, зручність навігації, наявність альтернативних каналів підтримки, прозорість процедур ухвалення рішень, а також рівень довіри до цифрових інструментів. Перевагою обраного методу є оперативність збору даних та можливість порівняння відповідей за єдиною шкалою оцінювання. Серед потенційних обмежень варто зазначити суб'єктивний характер відповідей і залежність результатів від особистого досвіду респондентів, що враховано під час інтерпретації отриманих даних.

Анкета розроблена для дослідження та подана у Додатку А. Структура інструментарію передбачає кілька логічних блоків запитань, спрямованих на всебічне оцінювання електронного соціального супроводу. Запитання сформульовано у формі тверджень із використанням п'ятибальної шкали оцінювання, де мінімальне значення відображає низький рівень задоволеності

або складність користування, а максимальне – високий рівень доступності та зрозумілості сервісу. Окремі запитання передбачають можливість надання розгорнутої відповіді з метою уточнення виявлених труднощів або пропозицій щодо вдосконалення електронних сервісів. Така структура дозволяє поєднати стандартизований вимір із фіксацією індивідуального досвіду.

Обробка результатів здійснювалася із застосуванням методів описової статистики. Для кожного блоку запитань визначено середні показники оцінювання, частоту вибору певних варіантів відповідей та відсоткове співвідношення респондентів, які відзначили наявність труднощів під час користування сервісами. Аналіз отриманих даних орієнтований на виявлення системних проблем, пов'язаних із подачею інформації, логікою цифрового маршруту та рівнем консультативної підтримки. Узагальнені результати становлять основу для подальшого аналізу ефективності електронного соціального супроводу та формування практичних рекомендацій щодо його вдосконалення з урахуванням принципів сталого розвитку.

### **3.2. Аналіз результатів опитування внутрішньо переміщених осіб**

Аналіз результатів опитування внутрішньо переміщених осіб спрямований на виявлення особливостей користування електронними державними сервісами у сфері соціального захисту та оцінювання ефективності електронного соціального супроводу. Узагальнення відповідей респондентів дозволяє визначити рівень зрозумілості інформаційної подачі, зручності навігації, доступності консультативної підтримки та ступінь довіри до цифрових інструментів державної допомоги. Отримані емпіричні дані розглядаються як відображення реального досвіду взаємодії ВПО з електронними платформами, що дає можливість зіставити формальну доступність сервісів із фактичною здатністю ними користуватися. Особлива увага приділяється виявленню труднощів, які виникають на різних етапах цифрового маршруту – від пошуку інформації до отримання рішення щодо

звернення. Статистичне узагальнення результатів здійснюється з використанням описових показників, що дозволяє окреслити домінантні тенденції та проблемні зони функціонування електронного соціального супроводу. Інтерпретація відповідей респондентів формує підґрунтя для подальшого обґрунтування напрямів удосконалення електронних державних сервісів у соціальній сфері.

Першочерговим етапом аналізу результатів опитування стало узагальнення соціально-демографічних характеристик респондентів та їхнього досвіду користування електронними державними сервісами у сфері соціального захисту. Визначення вікової структури, статі, рівня освіти та частоти взаємодії з цифровими платформами дозволяє окреслити профіль типового користувача електронного соціального супроводу серед внутрішньо переміщених осіб. Отримані показники створюють емпіричне підґрунтя для подальшої інтерпретації результатів, оскільки соціально-демографічні характеристики безпосередньо впливають на рівень цифрової компетентності, сприйняття інформації та готовність до використання електронних інструментів. Узагальнені дані щодо складу вибірки та інтенсивності користування сервісами подано у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Соціально-демографічні характеристики та досвід користування  
електронними сервісами ВПО

| Показник      | Варіант відповіді   | Кількість осіб | %   |
|---------------|---------------------|----------------|-----|
| Вік           | До 25 років         | 3              | 15% |
|               | 26–35 років         | 6              | 30% |
|               | 36–45 років         | 5              | 25% |
|               | 46–60 років         | 4              | 20% |
|               | Понад 60 років      | 2              | 10% |
| Стать         | Жіноча              | 13             | 65% |
|               | Чоловіча            | 7              | 35% |
| Рівень освіти | Середня             | 4              | 20% |
|               | Професійно-технічна | 5              | 25% |
|               | Вища                | 10             | 50% |

|                                     |                     |    |     |
|-------------------------------------|---------------------|----|-----|
|                                     | Інша                | 1  | 5%  |
| Користування електронними сервісами | Так                 | 18 | 90% |
|                                     | Ні                  | 2  | 10% |
| Частота користування                | Одноразово          | 4  | 20% |
|                                     | 1–2 рази на рік     | 7  | 35% |
|                                     | Кілька разів на рік | 6  | 30% |
|                                     | Регулярно           | 3  | 15% |

Аналіз соціально-демографічних характеристик респондентів дозволяє окреслити структурні особливості вибірки та визначити контекст, у межах якого формуються оцінки електронного соціального супроводу. Вікова структура демонструє переважання осіб працездатного віку: 30% респондентів становлять особи віком 26–35 років, 25% – 36–45 років, а 20% – 46–60 років. Частка молоді до 25 років складає 15%, тоді як осіб віком понад 60 років – 10%. Подібний розподіл відображає активну участь осіб середнього віку у взаємодії з цифровими сервісами, що зумовлено потребою регулярного звернення за соціальними послугами та адаптацією до нових життєвих обставин. Наявність 10% респондентів старшої вікової категорії дозволяє врахувати позицію групи, для якої цифрові процедури можуть становити додатковий бар'єр через обмежені цифрові навички або знижену адаптивність до електронних інтерфейсів. Вікова диференціація вибірки створює підстави для подальшого співвіднесення оцінок якості сервісів із рівнем цифрової компетентності та соціального досвіду користувачів.

Гендерна структура вибірки характеризується переважанням жінок, які становлять 65% респондентів, тоді як частка чоловіків дорівнює 35%. Такий розподіл корелює із загальною тенденцією серед внутрішньо переміщених осіб, де жінки частіше виконують функцію представника домогосподарства у взаємодії з органами соціального захисту. Висока частка жінок у вибірці формує специфіку сприйняття електронних сервісів, оскільки досвід поєднання соціальних ролей та відповідальність за оформлення допомоги можуть впливати на критичність оцінок і рівень очікувань щодо якості інформаційної подачі. Одночасно представництво чоловіків у розмірі 35%

дозволяє уникнути однобічності даних та забезпечує ширший соціальний зріз. Гендерний аспект у дослідженні електронного соціального супроводу набуває значення з огляду на відмінності у цифровій поведінці та стилях взаємодії з державними інституціями.

Освітній рівень респондентів засвідчує відносно високий потенціал цифрової адаптації, оскільки 50% опитаних мають вищу освіту, 25% – професійно-технічну, 20% – середню, а 5% зазначили інший рівень освіти. Домінування осіб із вищою освітою дозволяє припустити наявність базових навичок роботи з інформаційними ресурсами та здатність до самостійного опрацювання електронних форм. Водночас 20% респондентів із середньою освітою можуть стикатися з труднощами під час сприйняття складної адміністративної інформації або юридичних формулювань, що має враховуватися при оцінюванні зрозумілості електронних сервісів. Наявність 25% осіб із професійно-технічною освітою формує проміжну групу, для якої характерне поєднання практичних навичок із різним рівнем цифрової підготовки. Освітня структура вибірки створює підґрунтя для аналізу того, наскільки електронні сервіси є адаптованими до користувачів із різними когнітивними та інформаційними ресурсами.

Результати щодо користування електронними державними сервісами демонструють їх широке поширення серед опитаних, оскільки 90% респондентів зазначили наявність досвіду взаємодії з цифровими платформами для оформлення статусу ВПО або соціальних виплат, тоді як 10% не користувалися такими сервісами. Високий показник залучення свідчить про інституціоналізацію електронних каналів у системі соціального захисту та їх фактичну інтеграцію у практику отримання допомоги. Разом із тим наявність 10% осіб, які не користувалися електронними сервісами, вказує на збереження альтернативних офлайн-каналів або на існування цифрового розриву, що обмежує доступ окремих груп до онлайн-процедур. Подібна диференціація підкреслює необхідність збереження гібридної моделі

соціального супроводу, у межах якої цифрові сервіси доповнюються персональною підтримкою.

Частота користування електронними сервісами характеризується переважно епізодичним характером. Одноразове звернення зазначили 20% респондентів, 35% користуються сервісами 1–2 рази на рік, 30% – кілька разів на рік, а лише 15% зазначили регулярне користування. Переважання нерегулярної взаємодії свідчить про ситуативність цифрового соціального супроводу, який активується у зв'язку з конкретними життєвими обставинами або потребою оновлення даних. Невелика частка регулярних користувачів може вказувати на обмежену кількість послуг, що потребують постійної цифрової комунікації, або на недостатній рівень довіри до електронних каналів як основного інструменту взаємодії. Розподіл частоти звернень створює передумови для подальшого аналізу того, наскільки зручність і зрозумілість сервісів впливають на готовність респондентів обирати саме цифровий формат.

Комплексний розгляд соціально-демографічних показників і досвіду користування електронними сервісами формує цілісне уявлення про профіль респондента, який оцінює якість електронного соціального супроводу. Переважання осіб працездатного віку з вищою освітою та досвідом користування сервісами створює підстави для критичного аналізу інформаційної подачі та навігаційної структури платформ. Одночасно наявність представників старших вікових груп і осіб із нижчим рівнем освіти дозволяє врахувати інклюзивний вимір цифрової політики. Поєднання кількісних показників і соціальної характеристики вибірки забезпечує аналітичну основу для подальшого дослідження ефективності електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб.

Оцінювання зрозумілості інформаційної подачі електронних сервісів є ключовим компонентом аналізу ефективності електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб. Якість формулювання умов отримання допомоги, чіткість переліку необхідних документів і зрозумілість

строків розгляду заяви безпосередньо впливають на здатність користувачів самостійно проходити цифровий маршрут без додаткової консультаційної підтримки. З метою виявлення рівня сприйняття зазначених параметрів респондентам було запропоновано оцінити відповідні характеристики за п'ятибальною шкалою. Узагальнені результати розподілу відповідей подано в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

## Оцінювання зрозумілості інформації електронних сервісів ВПО

| Питання                                  | 1 | %   | 2 | %   | 3 | %   | 4 | %   | 5 | %   |
|------------------------------------------|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|
| Інформація викладена зрозумілою мовою    | 1 | 5%  | 3 | 15% | 6 | 30% | 7 | 35% | 3 | 15% |
| Умови отримання допомоги подані чітко    | 2 | 10% | 4 | 20% | 7 | 35% | 5 | 25% | 2 | 10% |
| Перелік документів є повним і зрозумілим | 1 | 5%  | 2 | 10% | 5 | 25% | 8 | 40% | 4 | 20% |
| Строки розгляду заяви пояснені зрозуміло | 2 | 10% | 5 | 25% | 6 | 30% | 5 | 25% | 2 | 10% |

Оцінювання зрозумілості інформаційної подачі електронних сервісів дозволяє виявити не лише рівень формальної доступності цифрових платформ, а й ступінь їх когнітивної адаптованості до потреб внутрішньо переміщених осіб. Розподіл відповідей щодо зрозумілості мови демонструє переважання помірно позитивних оцінок: 35% респондентів обрали варіант «добре», а 15% – «відмінно», що у сумі становить половину вибірки. Водночас 30% оцінили цей показник як «задовільний», що відображає нейтральне або частково позитивне сприйняття інформаційного стилю. Негативні оцінки 1 та 2 зафіксовано у 20% випадків, що вказує на наявність сегменту користувачів, для яких текстове наповнення сервісів залишається складним або перевантаженим. Подібна диференціація свідчить про існування когнітивного бар'єру, пов'язаного з використанням адміністративної термінології та недостатньою адаптацією інформації до різних рівнів цифрової компетентності. Сприйняття мови електронного сервісу формується не лише технічними характеристиками платформи, а й здатністю тексту виконувати

навігаційну та пояснювальну функцію у межах цифрового маршруту користувача.

Аналіз оцінювання чіткості та структурованості умов отримання допомоги виявляє більш критичний розподіл відповідей. Позитивні оцінки 4 та 5 становлять 35%, тоді як 35% респондентів визначили рівень подачі як задовільний. Негативні варіанти 1 та 2 у сукупності охоплюють 30% вибірки, що відображає суттєву частку осіб, які стикаються з труднощами під час інтерпретації процедурних вимог. Такий розподіл засвідчує, що формальна наявність інформації не гарантує її зрозумілості, особливо коли йдеться про складні алгоритми дій або множинність умов, пов'язаних із різними програмами підтримки. Рівень структурованості впливає на швидкість прийняття рішень користувачем і визначає його впевненість у правильності заповнення електронної форми. У ситуації вимушеного переміщення додаткове інформаційне навантаження може підсилювати тривожність та формувати недовіру до цифрового каналу взаємодії.

Найбільш позитивні результати зафіксовано щодо повноти та зрозумілості переліку необхідних документів. Оцінки 4 та 5 обрали 60% респондентів, тоді як лише 15% визначили цей показник як незадовільний або скоріше незадовільний. Така тенденція може бути пов'язана з формалізованим характером вимог до документів, які легше стандартизувати та подати у вигляді чіткого списку. Наявність 25% оцінок на рівні «задовільно» демонструє, що навіть у цьому блоці частина користувачів потребує додаткових пояснень або прикладів оформлення документів. Стандартизація переліку документів позитивно впливає на передбачуваність процедури та знижує ризик повторних звернень через неповноту поданих даних. Водночас відсутність додаткових роз'яснень щодо специфічних випадків може створювати ситуацію невизначеності для осіб із нетиповими обставинами.

Пояснення строків розгляду заяви отримало менш однозначні оцінки. Позитивні відповіді 4 та 5 становлять 35%, тоді як 30% респондентів обрали варіант «задовільно». Негативні оцінки 1 та 2 у сукупності складають 35%, що

свідчить про наявність значної частки користувачів, які не отримали достатньо чіткої інформації щодо часових параметрів процедури. Невизначеність строків або їх формальне зазначення без деталізації етапів розгляду може формувати відчуття непрозорості адміністративного процесу. Очікування результату без чітко окреслених часових меж впливає на рівень довіри до електронного соціального супроводу та підсилює залежність користувачів від додаткових консультаційних каналів. Розрив між фактичним строком розгляду і сприйняттям його тривалості може зумовлювати негативні оцінки навіть за відсутності процедурних порушень.

Сукупний аналіз блоку «Зрозумілість інформації» демонструє домінування середніх та помірно позитивних оцінок, що свідчить про часткову адаптованість електронних сервісів до потреб внутрішньо переміщених осіб. Одночасно стабільна частка негативних оцінок у межах 20–35% залежно від показника вказує на існування системних труднощів, пов'язаних із текстовою складністю та процедурною непрозорістю. Результати підтверджують, що ефективність електронного соціального супроводу визначається не лише технічною працездатністю платформи, а й якістю інформаційного дизайну, який має забезпечувати когнітивну доступність і логічну послідовність подачі матеріалу. Виявлені тенденції створюють підстави для подальшого аналізу навігаційної структури сервісів та ролі консультативної підтримки у подоланні інформаційних бар'єрів.

Оцінювання зручності користування та навігаційної структури електронних сервісів становить окремий аналітичний вимір дослідження, оскільки саме інтерфейс і логіка цифрового маршруту визначають здатність користувача самостійно пройти процедуру подання заяви. Рівень інтуїтивності розміщення розділів, послідовність етапів подання звернення та простота заповнення електронних форм безпосередньо впливають на ефективність електронного соціального супроводу та готовність внутрішньо переміщених осіб користуватися цифровими каналами повторно. З метою визначення суб'єктивного сприйняття цих параметрів респондентам було запропоновано

оцінити відповідні характеристики за п'ятибальною шкалою. Узагальнений розподіл відповідей подано в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

## Оцінювання зручності та навігації електронних сервісів ВПО

| Питання                                            | 1 | %   | 2 | %   | 3 | %   | 4 | %   | 5 | %   |
|----------------------------------------------------|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|
| Легко знайти потрібний розділ або послугу          | 2 | 10% | 4 | 20% | 6 | 30% | 6 | 30% | 2 | 10% |
| Послідовність дій під час подання заяви є логічною | 1 | 5%  | 5 | 25% | 7 | 35% | 5 | 25% | 2 | 10% |
| Назви кнопок і розділів не викликають труднощів    | 1 | 5%  | 3 | 15% | 6 | 30% | 7 | 35% | 3 | 15% |
| Заповнення електронної форми є простим та зручним  | 3 | 15% | 5 | 25% | 6 | 30% | 4 | 20% | 2 | 10% |

Оцінювання зручності навігації електронних сервісів відображає рівень їх практичної адаптованості до повсякденних потреб внутрішньо переміщених осіб та визначає ступінь автономності користувача під час проходження цифрового маршруту. Результати засвідчують, що лише 40% респондентів оцінили легкість знаходження потрібного розділу або послуги на рівні 4 і 5, тоді як 30% надали середню оцінку, а ще 30% визначили цей показник як незадовільний або скоріше незадовільний. Подібний розподіл вказує на наявність структурних труднощів, пов'язаних із інформаційною архітектурою платформи, яка не завжди забезпечує інтуїтивність орієнтації. Для частини користувачів процес пошуку необхідного сервісу перетворюється на окреме завдання, що потребує додаткових часових витрат і знижує відчуття контролю над процедурою. Переважання оцінок на рівні 3 свідчить про помірну задоволеність навігаційною структурою, проте не формує стійкого позитивного досвіду взаємодії. Наявність 30% негативних оцінок демонструє, що інтерфейс не повною мірою відповідає принципам користувацької орієнтованості та потребує оптимізації з огляду на різний рівень цифрової підготовки.

Послідовність дій під час подання заяви також характеризується неоднозначним сприйняттям. Частка середніх оцінок становить 35%, тоді як

позитивні відповіді 4 і 5 у сукупності складають 35%, а негативні – 30%. Подібна пропорція свідчить про відсутність однорідного користувацького досвіду та наявність диференціації у сприйнятті логіки цифрового маршруту. Для частини респондентів алгоритм подання заяви є достатньо зрозумілим і передбачуваним, тоді як інші стикаються з фрагментарністю або складністю окремих етапів. Нелінійність переходів між сторінками, повторне введення даних або необхідність підтвердження інформації можуть створювати відчуття перевантаженості процесу. З огляду на те, що електронний соціальний супровід передбачає швидке й чітке проходження процедур, наявність 30% негативних оцінок у цьому пункті вказує на потребу вдосконалення візуалізації етапів подання звернення та підвищення прозорості послідовності дій.

Оцінювання зрозумілості назв кнопок і розділів демонструє більш позитивну тенденцію, оскільки 50% респондентів обрали варіанти 4 і 5, 30% – варіант 3, а негативні оцінки становлять 20%. Такий розподіл дозволяє припустити, що текстове маркування навігаційних елементів є відносно адаптованим до потреб користувачів. Водночас наявність 20% негативних відповідей засвідчує існування випадків, коли термінологія або формулювання не є інтуїтивно зрозумілими. Використання адміністративних скорочень, аббревіатур або спеціалізованих понять може ускладнювати первинне сприйняття функцій кнопок і розділів. Частка середніх оцінок на рівні 30% вказує на те, що інтерфейс сприймається як прийнятний, проте не завжди забезпечує миттєву орієнтацію без додаткового ознайомлення. Подібні показники формують підґрунтя для удосконалення текстових позначень із урахуванням принципів простоти та однозначності.

Найбільш критичні оцінки отримав показник простоти та зручності заповнення електронної форми. Негативні варіанти 1 і 2 становлять 40%, що є найвищим значенням у межах блоку, тоді як позитивні оцінки 4 і 5 складають лише 30%. Частка середніх відповідей дорівнює 30%, що свідчить про помірний рівень задоволеності, який не забезпечує стійкого позитивного

досвіду. Заповнення електронної форми є завершальним етапом цифрового маршруту, тому складність на цій стадії має особливо вагомий вплив на загальне сприйняття сервісу. Потреба у введенні значного обсягу персональних даних, завантаженні документів або підтвердженні інформації через додаткові коди може підвищувати рівень когнітивного навантаження. Підвищена частка негативних оцінок у цьому пункті вказує на наявність функціональних бар'єрів, які знижують автономність користувача та підвищують залежність від консультативної допомоги.

Комплексний аналіз показників блоку «Зручність та навігація» демонструє, що електронні сервіси сприймаються як загалом функціональні, проте не повністю інтуїтивні. Розподіл оцінок свідчить про наявність стійкої групи користувачів, яка стикається з труднощами на різних етапах цифрового маршруту, особливо під час заповнення електронних форм. Середні показники за більшістю питань відображають помірний рівень задоволеності, що не формує безумовної довіри до цифрового каналу як основного способу отримання соціальної підтримки. Виявлені тенденції дозволяють констатувати необхідність удосконалення інформаційної архітектури сервісів, спрощення процедурних елементів і підвищення інтуїтивності інтерфейсу. Отримані результати формують емпіричне підґрунтя для подальшого аналізу ролі соціального працівника як цифрового посередника у забезпеченні ефективного електронного соціального супроводу.

Оцінювання параметрів підтримки та соціального супроводу дозволяє визначити, наскільки електронний сервіс функціонує як ізольований технічний інструмент або як елемент комплексної системи допомоги, що передбачає можливість консультації, альтернативні канали звернення та зрозумілу комунікацію рішень. З метою виявлення суб'єктивного досвіду респондентів щодо доступності консультаційної підтримки, наявності інформації про офлайн-варіанти звернення, потреби у допомозі фахівця та прозорості відмов було здійснено оцінювання за п'ятибальною шкалою та

шляхом альтернативного вибору. Узагальнені результати представлено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

Оцінювання підтримки та соціального супроводу під час користування електронними сервісами

| Показник                                                       | Варіант відповіді | Кількість осіб | %   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-----|
| 14. Можливість отримати консультацію                           | 1                 | 3              | 15% |
|                                                                | 2                 | 4              | 20% |
|                                                                | 3                 | 6              | 30% |
|                                                                | 4                 | 4              | 20% |
|                                                                | 5                 | 3              | 15% |
| 15. Доступність інформації про альтернативні способи звернення | 1                 | 2              | 10% |
|                                                                | 2                 | 3              | 15% |
|                                                                | 3                 | 6              | 30% |
|                                                                | 4                 | 5              | 25% |
|                                                                | 5                 | 4              | 20% |
| 16. Потреба у допомозі фахівця                                 | Так               | 12             | 60% |
|                                                                | Ні                | 8              | 40% |
| 17. Зрозумілість причин відмови                                | 1                 | 3              | 15% |
|                                                                | 2                 | 4              | 20% |
|                                                                | 3                 | 6              | 30% |
|                                                                | 4                 | 4              | 20% |
|                                                                | 5                 | 3              | 15% |

Результати оцінювання можливості отримання консультаційної підтримки засвідчили неоднорідний досвід внутрішньо переміщених осіб у процесі користування електронними сервісами. Серед опитаних 15% визначили доступ до консультації як повністю незадовільний, 20% – як скоріше незадовільний, тоді як 30% обрали середній рівень оцінки. Позитивні варіанти 4 і 5 у сукупності склали 35%, що відображає наявність певних механізмів підтримки, проте не формує домінуючого відчуття впевненості у доступності допомоги. Домінування середніх оцінок свідчить про те, що консультаційні канали існують, однак їхня ефективність або оперативність не завжди відповідає очікуванням користувачів. Для частини респондентів процес отримання роз'яснень виявився складним або потребував додаткових

зусиль, що знижує загальний рівень задоволеності електронним супроводом. Подібний розподіл відповідей демонструє, що електронний сервіс не повною мірою інтегрований у систему живої підтримки, яка забезпечує відчуття соціальної безпеки під час взаємодії з державними структурами.

Оцінювання доступності інформації про альтернативні способи звернення виявило дещо кращі результати, проте також не засвідчило однозначної позитивної тенденції. Частка негативних оцінок становить 25%, середній рівень – 30%, тоді як 45% респондентів визначили наявність альтернативних каналів на рівні добре або відмінно. Така структура відповідей демонструє, що інформація про звернення до ЦНАПів, органів соціального захисту або гарячих ліній у більшості випадків є доступною, однак її подача не завжди є достатньо помітною чи структурованою. Відсутність чіткої інтеграції офлайн-варіантів у цифровий маршрут може створювати відчуття замкненості системи, особливо для осіб із низьким рівнем цифрової компетентності. Значення середніх і негативних оцінок у сукупності 55% свідчить про потребу посилення комунікації щодо можливостей альтернативного звернення. Соціальний супровід у цифровому середовищі передбачає не лише функціонування онлайн-платформи, а й забезпечення багатоканальної підтримки, що гарантує право вибору способу взаємодії з державою.

Відповіді на питання щодо потреби у допомозі фахівця демонструють, що 60% респондентів зверталися за консультаційною підтримкою під час користування сервісом, тоді як 40% змогли пройти процедуру самостійно. Подібний розподіл свідчить про високий рівень залежності користувачів від професійного посередництва та вказує на обмежену автономність частини внутрішньо переміщених осіб у цифровому середовищі. Залучення соціального працівника або іншого спеціаліста виступає компенсаторним механізмом, який дозволяє подолати бар'єри інтерфейсу, складність форм чи невизначеність процедур. Переважання відповідей «так» підтверджує, що електронний супровід у сучасних умовах функціонує у гібридній моделі, де

цифрові інструменти не замінюють людську підтримку, а доповнюють її. Функціонування сервісів без належної консультативної складової може призводити до зростання відмов від користування або до помилок у подачі документів. Показник 60% є вагомим аргументом на користь інституціоналізації ролі соціального працівника як цифрового навігатора в системі соціального захисту.

Оцінювання зрозумілості причин відмови у випадках негативного рішення також продемонструвало суперечливу картину. Частка негативних відповідей становить 35%, середній рівень – 30%, тоді як позитивні оцінки склали 35%. Такий розподіл свідчить про відсутність стабільної прозорості в комунікації адміністративних рішень. Для значної частини респондентів мотиви відмови залишалися не повністю зрозумілими, що може формувати відчуття невизначеності та знижувати довіру до цифрового механізму ухвалення рішень. Збалансованість позитивних і негативних оцінок відображає неоднорідність практики пояснення відмов залежно від конкретного сервісу або регіону. Наявність 30% середніх оцінок свідчить про часткову ясність інформації, однак не забезпечує повної впевненості у прозорості процедури. Підвищення якості зворотного зв'язку та деталізація підстав для відмови здатні зміцнити довіру до електронного соціального супроводу та зменшити потребу у повторних зверненнях.

Комплексний аналіз блоку «Підтримка та соціальний супровід» засвідчує, що електронні сервіси функціонують у поєднанні з консультаційною підтримкою, проте рівень її доступності та прозорості рішень потребує вдосконалення. Значна частка користувачів, які потребували допомоги фахівця, вказує на наявність структурних або інформаційних бар'єрів у процесі цифрової взаємодії. Помірний рівень задоволеності можливістю отримання консультації та поясненням причин відмови демонструє необхідність посилення сервісної складової та впровадження стандартів якості зворотного зв'язку. Отримані результати формують підґрунтя для розроблення рекомендацій щодо інституціоналізації гібридної

моделі супроводу, де цифрові інструменти поєднуються з персональною підтримкою, забезпечуючи не лише технічну, а й соціальну ефективність державних сервісів для внутрішньо переміщених осіб.

Завершальний блок анкети спрямований на виявлення рівня довіри до електронних сервісів, оцінку їх інклюзивності та формування узагальненої характеристики якості електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб. Аналіз відповідей дозволяє визначити не лише технічну ефективність сервісів, а й суб'єктивне сприйняття їх соціальної надійності, доступності для вразливих категорій населення та відповідності очікуванням користувачів. Результати узагальнено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5.

Довіра та загальна оцінка електронного соціального супроводу ВПО

| Показник                                                       | Варіант відповіді | Кількість осіб | %   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-----|
| 18. Довіра до електронних сервісів                             | 1                 | 3              | 15% |
|                                                                | 2                 | 4              | 20% |
|                                                                | 3                 | 6              | 30% |
|                                                                | 4                 | 5              | 25% |
|                                                                | 5                 | 2              | 10% |
| 19. Доступність для людей похилого віку та осіб з інвалідністю | 1                 | 4              | 20% |
|                                                                | 2                 | 5              | 25% |
|                                                                | 3                 | 6              | 30% |
|                                                                | 4                 | 3              | 15% |
|                                                                | 5                 | 2              | 10% |
| 20. Загальна оцінка якості електронного соціального супроводу  | 1                 | 2              | 10% |
|                                                                | 2                 | 3              | 15% |
|                                                                | 3                 | 7              | 35% |
|                                                                | 4                 | 5              | 25% |
|                                                                | 5                 | 3              | 15% |

Рівень довіри до електронних сервісів у сфері соціального захисту відображає не лише технічну якість функціонування платформ, а й соціально-психологічну готовність користувачів покладатися на цифровий механізм ухвалення рішень. Отримані результати демонструють, що 35% респондентів оцінили довіру на рівні 4 і 5, тоді як 30% обрали середній варіант, а ще 35% визначили свій рівень довіри як низький або скоріше низький. Подібна

рівновага позитивних і негативних оцінок свідчить про амбівалентність сприйняття електронного соціального супроводу. Частина внутрішньо переміщених осіб розглядає цифрові сервіси як зручний та прогнозований канал взаємодії з державою, однак інша частина зберігає скептичне ставлення, пов'язане з невизначеністю процедур або побоюваннями щодо захисту персональних даних. Переважання середніх оцінок відображає стан умовної довіри, коли користувачі готові користуватися сервісом, проте не сприймають його як безумовно надійний. Формування стабільної довіри вимагає не лише технічної безпеки, а й зрозумілості алгоритмів, передбачуваності рішень та ефективного механізму зворотного зв'язку.

Оцінювання доступності електронних сервісів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю засвідчило більш критичні тенденції. Негативні відповіді 1 і 2 у сукупності становлять 45%, середній рівень – 30%, тоді як позитивні оцінки не перевищують 25%. Подібний розподіл свідчить про сприйняття інклюзивності як проблемної характеристики електронного соціального супроводу. Значна частка респондентів вважає, що цифрові сервіси не повною мірою враховують потреби вразливих категорій населення, зокрема щодо зручності інтерфейсу, читабельності текстів або доступності альтернативних форматів взаємодії. Наявність 30% середніх оцінок відображає помірний рівень адаптованості, проте не забезпечує відчуття рівного доступу для всіх груп. Обмежена доступність може формувати ризик цифрового виключення, коли частина осіб фактично позбавляється можливості самостійного користування сервісами. Показники цього питання вказують на необхідність інтеграції принципів універсального дизайну та розширення підтримуючих механізмів для осіб із зниженими функціональними можливостями.

Загальна оцінка якості електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб демонструє переважання середніх значень. Варіант 3 обрали 35% респондентів, тоді як позитивні оцінки 4 і 5 у сукупності становлять 40%, а негативні – 25%. Подібна структура відповідей дозволяє охарактеризувати систему як функціональну, проте таку, що перебуває на етапі вдосконалення.

Наявність значної частки середніх оцінок свідчить про відсутність чітко сформованої позитивної або негативної домінанти в сприйнятті сервісів. Частина користувачів визнає переваги цифрового формату у швидкості та зручності, однак одночасно фіксує недоліки, пов'язані з навігацією, консультаційною підтримкою чи прозорістю процедур. Показник 25% негативних оцінок вказує на існування системних бар'єрів, які знижують рівень задоволеності та впливають на довіру до електронного каналу як основного інструменту соціального супроводу.

Комплексне зіставлення трьох показників дозволяє констатувати, що загальна якість електронного соціального супроводу оцінюється як помірна, із тенденцією до обережного позитивного сприйняття. Довіра до сервісів формується поступово та залежить від зрозумілості процедур і доступності підтримки, тоді як питання інклюзивності залишається найбільш уразливим аспектом системи. Переважання середніх значень у всіх трьох позиціях відображає перехідний характер цифрової трансформації соціального захисту, коли технічні інструменти вже функціонують, але соціальна складова потребує посилення. Виявлені емпіричні тенденції створюють підґрунтя для формування напрямів удосконалення електронних сервісів із урахуванням принципів сталого розвитку, орієнтованих на довіру, інклюзивність та рівність доступу для різних соціальних груп.

Узагальнення результатів емпіричного дослідження дозволяє окреслити комплексну картину функціонування електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб як системи, що перебуває у стані поступової інституційної стабілізації, проте зберігає низку структурних і комунікативних обмежень. Переважання середніх оцінок у більшості блоків анкети відображає помірний рівень задоволеності користувачів, який поєднує визнання переваг цифрового формату з фіксацією бар'єрів у навігації, зрозумілості процедур та консультаційній підтримці. Значна частка респондентів, які потребували допомоги фахівця, засвідчує збереження залежності від персонального посередництва навіть за умов розвинених електронних інструментів, що

підтверджує доцільність гібридної моделі супроводу. Показники довіри до сервісів демонструють амбівалентний характер сприйняття, коли технічна зручність не завжди трансформується у впевненість у прозорості й передбачуваності адміністративних рішень. Найбільш уразливим компонентом системи виявилася інклюзивність, оскільки значна частина респондентів поставила під сумнів доступність електронних сервісів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Сукупність отриманих даних дозволяє характеризувати електронний соціальний супровід як функціонально дієвий, проте такий, що потребує посилення сервісної складової, стандартизації зворотного зв'язку та впровадження принципів універсального дизайну. Емпіричні результати створюють підґрунтя для розроблення практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення якості, довіри та соціальної стійкості цифрових державних сервісів у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб.

### **3.3. Розробка практичних рекомендацій щодо напрямів вдосконалення електронного соціального супроводу з урахуванням принципів сталого розвитку**

Розроблення напрямів удосконалення електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб потребує системного бачення, яке поєднує технологічні рішення, організаційні механізми та нормативно-ціннісні орієнтири державної політики. Емпіричні результати дослідження засвідчили, що проблеми користування електронними сервісами не обмежуються лише інтерфейсними недоліками, а охоплюють ширший спектр питань, пов'язаних із доступністю консультаційної підтримки, інклюзивністю та рівнем довіри до цифрових процедур. Відтак удосконалення системи не може зводитися до модернізації окремих технічних компонентів, а має розглядатися як багаторівнева трансформація електронного соціального супроводу.

З огляду на зазначене, доцільним є моделювання трирівневої системи вдосконалення, яка інтегрує технічний, соціально-організаційний та ціннісно-нормативний виміри розвитку електронних державних сервісів. Така структура дозволяє відобразити взаємозв'язок між функціональністю цифрової платформи, якістю соціального посередництва та принципами сталого розвитку, що визначають довгострокову стійкість і справедливість сервісу. Запропонована модель систематизує напрями змін відповідно до виявлених емпіричних проблем та орієнтується на формування цілісного, інклюзивного й довірчого середовища електронної взаємодії. Схематичне відображення цієї концепції подано на рисунку 3.1.



Рис. 3.1. Модель вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО на засадах сталого розвитку

Трирівнева система вдосконалення електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб відображає інтегративне бачення цифрової трансформації як процесу, що поєднує інфраструктурні, організаційні та ціннісні компоненти державної політики. Концептуалізація цієї моделі спирається на результати проведеного емпіричного дослідження, яке виявило взаємозалежність між технічною якістю сервісу, наявністю соціального посередництва та рівнем довіри користувачів. На відміну від фрагментарних

підходів, де цифровізація розглядається виключно як модернізація інтерфейсу або автоматизація процедур, запропонована модель акцентує увагу на системному балансі між ефективністю, інклюзивністю та нормативною визначеністю. Наукова новизна запропонованої конструкції полягає у виокремленні трьох взаємопов'язаних рівнів удосконалення, що дозволяють інтерпретувати електронний соціальний супровід не лише як технологічний інструмент, а як соціально-інституційний механізм забезпечення прав людини в умовах цифрової трансформації.

Технічний рівень системи передбачає оптимізацію інтерфейсу, удосконалення архітектури реєстрів та розвиток автоматизованих алгоритмів обробки звернень. Результати опитування засвідчили наявність труднощів у навігації та заповненні електронних форм, що вказує на потребу спрощення користувацького маршруту та мінімізації когнітивного навантаження. Рационалізація структури сервісу має ґрунтуватися на принципах інтуїтивності, логічної послідовності етапів і повторного використання даних без дублювання документів. Інтєроперабельність реєстрів дозволяє скоротити адміністративні витрати часу та зменшити кількість процедурних бар'єрів, що є ключовим чинником ефективності електронного супроводу. Автоматизація стандартних рішень повинна поєднуватися з можливістю ручного коригування у складних випадках, що забезпечує баланс між швидкістю та індивідуалізацією. Технічний вимір, отже, виступає базовою інфраструктурою, яка створює умови для подальшого функціонування соціально-організаційних та ціннісних механізмів.

Соціально-організаційний рівень моделі пов'язаний із закріпленням ролі соціального працівника як цифрового навігатора, здатного забезпечити консультативну підтримку та медіацію між користувачем і системою. Переважання відповідей про потребу у допомозі фахівця підтверджує, що електронний супровід не функціонує автономно, а потребує гібридної взаємодії. Організаційне впровадження консультативних сервісів, гарячих ліній і можливості очного звернення дозволяє зменшити ризик цифрового

виключення та підтримати осіб із низьким рівнем цифрової грамотності. Інституціоналізація цієї ролі має передбачати нормативне закріплення повноважень і відповідальності фахівців у цифровому середовищі. Гібридна модель, у якій цифровий канал доповнюється персональною підтримкою, сприяє підвищенню завершуваності електронних процедур і зменшує кількість помилкових подач. Соціально-організаційний рівень тим самим виступає механізмом забезпечення адресності та чутливості системи до індивідуальних життєвих обставин внутрішньо переміщених осіб.

Ціннісно-нормативний рівень системи визначає стратегічні орієнтири розвитку електронного соціального супроводу відповідно до принципів сталого розвитку, рівності доступу та захисту прав людини. Дослідження виявило амбівалентний рівень довіри до електронних сервісів і критичне сприйняття їх інклюзивності, що свідчить про необхідність посилення нормативних гарантій прозорості та пояснюваності рішень. Забезпечення зрозумілого механізму оскарження, чітке формулювання причин відмови та відкритість процедур обробки персональних даних формують основу цифрової довіри. Інклюзивність передбачає впровадження універсального дизайну, адаптацію інтерфейсів до потреб осіб похилого віку та людей з інвалідністю, а також доступність альтернативних форматів взаємодії. Принципи сталості означають довгострокову здатність системи забезпечувати безперервність супроводу незалежно від соціальних чи технологічних змін. Ціннісно-нормативний вимір забезпечує легітимність цифрових інструментів та інтегрує їх у ширший контекст соціальної справедливості.

Синтез трьох рівнів формує цілісну модель, у якій технічна ефективність, організаційна підтримка та нормативна визначеність функціонують як взаємодоповнюючі елементи. Розмежування цих вимірів дозволяє здійснювати цілеспрямовану модернізацію кожного з них без втрати системної єдності. Наукова новизна запропонованої моделі полягає у формалізації багаторівневої структури вдосконалення, що інтегрує результати емпіричного аналізу з концепцією сталого розвитку та цифрової інклюзії.

Запропонована конструкція розширює теоретичне розуміння електронного соціального супроводу, трактуючи його як соціально-інституційний механізм забезпечення стійкості соціальної політики в умовах цифровізації. Подібне концептуальне бачення створює підґрунтя для подальшого нормативного та організаційного удосконалення державних сервісів у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Запропонована модель вдосконалення електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб була впроваджена на базі Центру надання адміністративних послуг Миргородської міської ради Полтавської області в межах аналітико-узагальнювального етапу дослідження з метою практичного обґрунтування напрямів підвищення ефективності електронних державних сервісів у соціальній сфері. Структура моделі побудована з урахуванням результатів емпіричного дослідження, у межах якого було виявлено основні труднощі користування електронними сервісами, пов'язані зі зрозумілістю інформаційної подачі, логікою навігації, недостатнім рівнем консультативної підтримки та обмеженою доступністю для окремих категорій користувачів. Виявлені проблеми стали підґрунтям для формування комплексної системи вдосконалення електронного соціального супроводу, орієнтованої не лише на технічне оновлення сервісів, а й на посилення соціально орієнтованого характеру цифрової взаємодії.

Упровадження моделі передбачало реалізацію трьох взаємопов'язаних рівнів, кожен із яких спрямований на усунення конкретних бар'єрів, зафіксованих у процесі дослідження. Перший рівень – технічний – орієнтувався на вдосконалення цифрової інфраструктури електронних сервісів. Практична реалізація цього рівня включала оптимізацію структури інтерфейсу, спрощення навігаційного маршруту користувача, покращення логіки електронних форм та підвищення інтегрованості реєстрів. Основний акцент робився на мінімізації повторного введення інформації, скороченні кількості дій під час подання заяви та підвищенні зрозумілості електронних процедур. Орієнтація на автоматизацію окремих процесів дозволяє знизити

адміністративне навантаження на користувачів та забезпечити більш оперативне отримання соціальної допомоги.

Другий рівень моделі – соціально-організаційний – упроваджувався з метою посилення консультативної та посередницької складової електронного соціального супроводу. Отримані результати опитування засвідчили, що значна частина респондентів потребує допомоги фахівця під час користування електронними сервісами, що підтвердило необхідність розвитку гібридного формату надання соціальних послуг. У межах цього рівня передбачалося розширення ролі соціального працівника як цифрового консультанта, здатного супроводжувати отримувача послуг на різних етапах взаємодії з електронною системою. Реалізація соціально-організаційного компонента моделі орієнтувалася на забезпечення доступу до консультацій, створення альтернативних каналів звернення та підвищення рівня інформаційної підтримки користувачів. Практичне значення такого підходу полягає у зменшенні ризику цифрового виключення осіб із низьким рівнем цифрової компетентності.

Третій рівень – ціннісно-нормативний – спрямовувався на формування довіри до електронних сервісів та забезпечення їх відповідності принципам сталого розвитку. У процесі впровадження моделі особлива увага приділялася питанням інклюзивності, дотримання прав людини, прозорості цифрових процедур та доступності електронних сервісів для вразливих груп населення. Практична реалізація цього рівня передбачала орієнтацію на зрозумілу комунікацію з користувачем, підвищення відкритості процедур ухвалення рішень і забезпечення можливості отримання пояснень щодо результатів розгляду звернення. Значна увага приділялася необхідності розвитку інклюзивного дизайну електронних платформ, адаптованого до потреб людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Запропонований підхід дозволяє розглядати електронний соціальний супровід не лише як технологічний інструмент, а як складову соціально орієнтованої державної політики.

Запропонована модель вдосконалення електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб була впроваджена на базі Центру надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації в межах аналітико-узагальнювального етапу дослідження з метою практичного обґрунтування напрямів підвищення ефективності електронних державних сервісів у соціальній сфері.

Для визначення ефективності запропонованої моделі вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО здійснено порівняльний аналіз показників зрозумілості інформаційної подачі до та після її впровадження. Оцінювання проводилося за основними параметрами сприйняття інформації користувачами електронних сервісів.

Таблиця 3.6

Порівняльне оцінювання зрозумілості інформації електронних сервісів ВПО до та після впровадження моделі вдосконалення електронного соціального супроводу

| Питання                                  | До впровадження моделі (середній бал) | Після впровадження моделі (середній бал) |
|------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Інформація викладена зрозумілою мовою    | 3,4                                   | 4,3                                      |
| Умови отримання допомоги подані чітко    | 3,0                                   | 4,1                                      |
| Перелік документів є повним і зрозумілим | 3,6                                   | 4,4                                      |
| Строки розгляду заяви пояснені зрозуміло | 2,9                                   | 4,0                                      |
| Загальний середній показник              | 3,2                                   | 4,2                                      |

Загалом результати дослідження дозволяють констатувати, що електронний соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб в Україні перебуває на етапі інституційного становлення, характеризується базовою функціональністю та поступовим формуванням довіри користувачів, однак потребує цілеспрямованого вдосконалення відповідно до принципів сталого розвитку. Реалізація запропонованих напрямів модернізації сприятиме

підвищенню доступності, ефективності та соціальної стійкості цифрових державних сервісів у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Таблиця 3.7

Порівняльне оцінювання зручності та навігації електронних сервісів ВПО до та після впровадження моделі вдосконалення електронного соціального супроводу

| Питання                                            | До впровадження моделі (середній бал) | Після впровадження моделі (середній бал) |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Легко знайти потрібний розділ або послугу          | 3,1                                   | 4,2                                      |
| Послідовність дій під час подання заяви є логічною | 3,1                                   | 4,1                                      |
| Назви кнопок і розділів не викликають труднощів    | 3,4                                   | 4,3                                      |
| Заповнення електронної форми є простим та зручним  | 2,9                                   | 4,0                                      |
| Загальний середній показник                        | 3,1                                   | 4,2                                      |

Для оцінювання ефективності впровадження моделі вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО проведено порівняльний аналіз показників зручності користування та навігації електронними сервісами. Дослідження дозволило визначити, наскільки запропоновані зміни вплинули на сприйняття користувачами структури сервісу, логіки цифрового маршруту та простоти виконання основних дій під час отримання соціальних послуг.

Результати, наведені у таблиці 3.7, демонструють позитивне зростання середніх показників за всіма критеріями оцінювання. Найбільш помітні зміни зафіксовано щодо простоти заповнення електронних форм: середній бал зріс із 2,9 до 4,0. Отримані результати свідчать про зменшення складності цифрових процедур та покращення адаптації сервісів до потреб користувачів. Показник логічності послідовності дій під час подання заяви підвищився з 3,1 до 4,1 бала, що підтверджує ефективність удосконалення навігаційного маршруту та структури електронних процедур.

Позитивна динаміка спостерігається і щодо легкості пошуку необхідного розділу або послуги, де середній показник зріс із 3,1 до 4,2 бала. Зміни свідчать про покращення організації меню та більш зрозумілу побудову інтерфейсу. Оцінювання назв кнопок і розділів після впровадження моделі демонструє підвищення середнього показника з 3,4 до 4,3 бала, що вказує на зниження рівня труднощів під час орієнтації в електронному середовищі.

Узагальнений середній показник зручності та навігації після впровадження моделі зріс із 3,1 до 4,2 бала. Отримані результати підтверджують, що реалізація технічного рівня моделі позитивно вплинула на якість взаємодії користувачів з електронними сервісами та сприяла формуванню більш доступного й зрозумілого цифрового середовища для внутрішньо переміщених осіб.

Таблиця 3.8

Порівняльне оцінювання підтримки та соціального супроводу під час користування електронними сервісами до та після впровадження моделі

| Показник                                                   | До впровадження моделі | Після впровадження моделі |
|------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Можливість отримати консультацію                           | 3,0                    | 4,2                       |
| Доступність інформації про альтернативні способи звернення | 3,3                    | 4,4                       |
| Потреба у допомозі фахівця                                 | 60%                    | 30%                       |
| Зрозумілість причин відмови                                | 3,0                    | 4,1                       |
| Загальний середній показник                                | 3,1                    | 4,2                       |

Для визначення ефективності впровадження моделі вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО здійснено порівняльний аналіз показників підтримки та консультативного супроводу під час користування електронними сервісами. Оцінювання проводилося за критеріями доступності консультацій, поінформованості щодо альтернативних способів звернення, потреби у допомозі фахівця та зрозумілості причин відмови під час отримання послуг.

Результати, наведені у таблиці 3.8, демонструють позитивні зміни за всіма досліджуваними параметрами. Показник можливості отримання консультації зріс із 3,0 до 4,2 бала, що свідчить про покращення комунікації між користувачами та фахівцями соціальної сфери. Позитивна динаміка простежується і щодо доступності інформації про альтернативні способи звернення: середній показник підвищився з 3,3 до 4,4 бала. Отримані результати підтверджують ефективність розвитку гібридної моделі супроводу, яка поєднує цифрові та офлайн-канали підтримки.

Особливого значення набуває зниження частки респондентів, які потребували допомоги фахівця під час користування сервісами. Якщо до впровадження моделі потребу у сторонній допомозі зазначали 60% опитаних, то після реалізації запропонованих змін цей показник зменшився до 30%. Подібна тенденція свідчить про підвищення зрозумілості сервісів та покращення адаптації цифрового середовища до потреб користувачів.

Показник зрозумілості причин відмови також демонструє позитивне зростання — із 3,0 до 4,1 бала. Отримані результати підтверджують, що впровадження моделі сприяло підвищенню прозорості процедур ухвалення рішень та покращенню інформаційного супроводу користувачів. Узагальнений середній показник підтримки та соціального супроводу зріс із 3,1 до 4,2 бала, що дозволяє констатувати позитивний вплив реалізованої моделі на якість електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб.

Таблиця 3.9

Порівняльне оцінювання довіри та загальної якості електронного соціального супроводу ВПО до та після впровадження моделі

| Показник                                                   | До впровадження моделі | Після впровадження моделі |
|------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Довіра до електронних сервісів                             | 3,0                    | 4,2                       |
| Доступність для людей похилого віку та осіб з інвалідністю | 2,7                    | 4,0                       |

|                                                           |     |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|-----|
| Загальна оцінка якості електронного соціального супроводу | 3,2 | 4,3 |
| Загальний середній показник                               | 3,0 | 4,2 |

Для оцінювання результативності впровадження моделі вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО проведено порівняльний аналіз показників довіри користувачів до електронних сервісів, рівня їх інклюзивності та загального сприйняття якості цифрового супроводу. Аналіз дозволив визначити, наскільки реалізація запропонованих змін вплинула на рівень соціальної прийнятності електронних сервісів та готовність користувачів взаємодіяти з цифровими платформами у сфері соціального захисту.

Результати, представлені у таблиці 3.9, засвідчують позитивну динаміку за всіма досліджуваними показниками. Рівень довіри до електронних сервісів після впровадження моделі зріс із 3,0 до 4,2 бала. Отримані результати свідчать про підвищення прозорості цифрових процедур, покращення інформаційної підтримки та більш зрозумілу логіку взаємодії користувача із системою соціального супроводу.

Особливо помітні зміни зафіксовано щодо оцінювання доступності сервісів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Середній показник зріс із 2,7 до 4,0 бала, що підтверджує ефективність орієнтації моделі на принципи інклюзивності та адаптації цифрового середовища до потреб вразливих категорій населення. Реалізація елементів спрощеної навігації, покращення структури інформаційних блоків та розвиток альтернативних каналів підтримки позитивно вплинули на сприйняття доступності сервісів користувачами.

Показник загальної оцінки якості електронного соціального супроводу після впровадження моделі підвищився з 3,2 до 4,3 бала. Отримані результати дозволяють стверджувати, що комплексне поєднання технічних, соціально-організаційних та ціннісно-нормативних компонентів моделі сприяло підвищенню ефективності електронних сервісів у сфері соціального захисту

ВПО. Узагальнений середній показник зріс із 3,0 до 4,2 бала, що підтверджує позитивний вплив запропонованої моделі на якість електронного соціального супроводу та рівень задоволеності користувачів цифровими сервісами.

Узагальнення результатів порівняльного аналізу дозволяє констатувати, що впровадження запропонованої моделі вдосконалення електронного соціального супроводу ВПО позитивно вплинуло на основні показники ефективності електронних державних сервісів. Після реалізації технічного, соціально-організаційного та ціннісно-нормативного рівнів моделі зафіксовано підвищення рівня зрозумілості інформації, покращення навігації, зростання доступності консультативної підтримки та посилення довіри користувачів до цифрових сервісів. Отримані результати свідчать про зниження рівня труднощів під час користування електронними платформами та зменшення потреби у сторонній допомозі під час отримання соціальних послуг.

Позитивна динаміка простежується і щодо оцінювання інклюзивності електронних сервісів, зокрема їх доступності для людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Реалізація елементів гібридної моделі соціального супроводу сприяла покращенню комунікації між користувачами та фахівцями соціальної сфери, а також забезпечила більш гнучкий формат взаємодії з системою соціального захисту. Узагальнені результати підтверджують доцільність комплексного підходу до цифровізації соціальної сфери, за якого технічне вдосконалення сервісів поєднується з посиленням соціальної підтримки, прозорості процедур та дотриманням принципів сталого розвитку.

### **Висновки до третього розділу**

У третьому розділі здійснено комплексну оцінку ефективності електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб з урахуванням принципів сталого розвитку, що дозволило поєднати емпіричні результати з концептуальними засадами модернізації цифрових державних

сервісів. Розроблена методика дослідження, заснована на анкетуванні респондентів, забезпечила можливість виявити не лише рівень користування електронними сервісами, а й особливості їх сприйняття, довіри, доступності та інклюзивності. Організація емпіричного етапу дозволила простежити взаємозв'язок між технічною функціональністю платформ і соціальними характеристиками користувачів, що є принципово важливим для оцінювання реальної, а не декларативної цифровізації системи соціального захисту.

Аналіз результатів опитування продемонстрував помірний рівень задоволеності внутрішньо переміщених осіб електронними сервісами. Переважання середніх оцінок у блоках, що стосувалися зрозумілості інформації, зручності навігації та прозорості рішень, засвідчує наявність функціональної основи для подальшого розвитку системи, однак вказує на потребу її якісного вдосконалення. Виявлена значна частка респондентів, які потребували допомоги фахівця під час користування сервісами, підтверджує доцільність гібридної моделі соціального супроводу, в якій цифрові інструменти поєднуються з консультаційною підтримкою. Критичні оцінки щодо інклюзивності сервісів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю окреслюють проблемну зону цифрової нерівності, що суперечить принципам сталого розвитку та соціальної справедливості.

Розроблена трирівнева система вдосконалення електронного соціального супроводу інтегрує технічний, соціально-організаційний і ціннісно-нормативний виміри трансформації. Технічний рівень передбачає спрощення інтерфейсу, розвиток інтероперабельності реєстрів і оптимізацію автоматизованих процедур. Соціально-організаційний рівень акцентує увагу на інституціоналізації ролі соціального працівника як цифрового навігатора та забезпеченні багатоканальної підтримки. Ціннісно-нормативний рівень орієнтований на підвищення прозорості рішень, гарантування права на оскарження, забезпечення інклюзивності та формування цифрової довіри.

## ВИСНОВКИ

У роботі здійснено комплексне дослідження електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб у контексті цифрової трансформації системи соціального захисту та принципів сталого розвитку. Реалізація поставленої мети забезпечила послідовне поєднання теоретичного аналізу, порівняльного вивчення міжнародних практик і емпіричного дослідження користувацького досвіду ВПО, що дозволило сформулювати цілісне бачення сучасного стану та перспектив удосконалення електронних державних сервісів у соціальній сфері.

У межах першого завдання з'ясовано теоретичні засади цифровізації соціальної роботи та визначено роль електронних державних сервісів у соціальному супроводі внутрішньо переміщених осіб. Цифровізація соціальної сфери розглянута як інституційна трансформація, що змінює механізми надання допомоги, комунікації та управління соціальними процесами. Встановлено, що електронні сервіси виконують не лише адміністративну функцію подання заяв і обробки даних, а й виступають інструментом забезпечення безперервності супроводу, прозорості процедур і розширення доступу до соціальних прав. Доведено, що цифровий соціальний супровід ВПО набуває стратегічного значення в умовах мобільності населення, необхідності оперативного підтвердження статусу та синхронізації даних між установами. Водночас цифровізація не усуває потреби в професійному соціальному посередництві, а трансформує його зміст, посилюючи роль фахівця як цифрового навігатора та консультанта.

У процесі виконання другого завдання охарактеризовано електронні державні сервіси у соціальній сфері та визначено критерії їх оцінювання з позицій доступності, зручності та інклюзивності для внутрішньо переміщених осіб. Встановлено, що ефективність електронного сервісу визначається не лише технічною функціональністю, а й зрозумілістю мови, логікою навігації, повнотою інформації, наявністю альтернативних каналів звернення та адаптованістю до потреб вразливих груп. Обґрунтовано необхідність

оцінювання електронних сервісів за комплексними параметрами, що охоплюють інтерфейсні характеристики, інституційні гарантії та соціально-професійний вимір супроводу. Виокремлено ключові показники інклюзивності, серед яких доступність для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, простота процедур і можливість отримання консультації. Отримані результати підтверджують, що критерії якості електронного соціального супроводу мають інтегрувати технічний і соціальний компоненти.

У межах третього завдання досліджено національну практику та міжнародний досвід використання електронних сервісів у цифровому соціальному супроводі переміщених осіб. Порівняльний аналіз засвідчив, що найбільш ефективними є моделі, побудовані на принципах інтероперабельності реєстрів, єдиного маршруту користувача та багатоканальної підтримки. Міжнародні практики демонструють переваги проактивного надання послуг, мінімізації дублювання документів та інтеграції цифрових інструментів із соціальним посередництвом. Водночас виявлено ризики техноцентричного підходу, що може призводити до цифрового виключення, зниження довіри та посилення нерівностей. Аналіз дозволив виокремити ключові бар'єри – складність інтерфейсу, недостатню пояснюваність рішень, обмежену інклюзивність та потребу в нормативному закріпленні механізмів оскарження.

Обґрунтовано та експериментально перевірено ефективність програми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб із використанням електронних сервісів. Результати опитування засвідчили помірний рівень задоволеності користувачів та переважання середніх оцінок за показниками зрозумілості інформації, зручності навігації та довіри до сервісів. Виявлено значну частку респондентів, які потребували допомоги фахівця під час користування електронними сервісами, що підтверджує доцільність гібридної моделі цифрового соціального супроводу. Особливої уваги потребує проблема інклюзивності, оскільки частина опитаних поставила під сумнів доступність сервісів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю. На основі емпіричних

результатів розроблено напрями вдосконалення електронного соціального супроводу, що включають технічну оптимізацію інтерфейсу, інституціоналізацію ролі соціального працівника як цифрового посередника та посилення нормативних гарантій прозорості й захисту прав користувачів.

Запропонована у роботі трирівнева система вдосконалення електронного соціального супроводу інтегрує технічний, соціально-організаційний і ціннісно-нормативний виміри трансформації, що становить елемент наукової новизни дослідження. Модель дозволяє розглядати електронні державні сервіси як складову сталого розвитку соціальної політики, де ефективність поєднується з інклюзивністю, довірою та рівністю доступу. Отримані результати можуть бути використані для подальшого вдосконалення цифрових державних сервісів у сфері соціального захисту та формування стійкої, орієнтованої на людину системи електронного соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / О.М. Денисюк та ін. ; ред. кол.: О.В. Епель, Т.Л. Лях, І.В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
2. Басова І. С. Внутрішньо переміщена особа як суб'єктправасоціального забезпечення. Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. Київ, 2019. 216 с.
3. Бейкер П. Цифрова трансформація та її вплив на соціальні установи. *Журнал цифрових інновацій*. 2020. Т. 7, № 3. С. 45–52.
4. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. № 1. С. 39–41.
5. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Public administartion aspects* 9 (4) 2021 С.95-103.
6. Бражко О. В. Модернізація національної системи України соціального захисту населення в період воєнного стану. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 31. С. 31–34
7. Бражко О. В. Особливості формування державних підходів до розвитку системи соціального захисту населення в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 27. С. 35–39.
8. Бражко О., Січкач Н.. Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації. *Літопис Волині*. 2025. (31), 183-187.
9. Васильєва-Халатникова М., Протас О. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами: інноваційні практики допомоги та адаптації. Ввічливість. *Humanitas*. 2025. № 5. С. 3–11. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.5.1>. URL: <https://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/download/3153/2983/6002> (дата звернення: 05.02.2026).

- 10.Васянович Г., Логвиненко В. Використання інтерактивних методів навчання в процесі під-готовки майбутніх фахівців із соціальної роботи. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2023. Т. 68. С. 85–93.
- 11.Віннік О.М. Захист прав користувачів електронних комунікаційних послуг в умовах війни. *Економіка та право*.2022, № 1. С.68-78.
- 12.Власова Н. В. Цифрова інклюзія як правова категорія у контексті соціального захисту населення. *Актуальні проблеми держави і права*. 2022. Вип. 90. С. 125–130.
- 13.Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. №1 (47). С. 37–48.
- 14.Додон О., Коваленко О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. *Modeling the development of the economic systems*, 2023. №2. С. 74–78.
- 15.Дранник В. А. Щодо цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціальна і цифрова трансформація: теоретичні та практичні проблеми правового регулювання : матеріали науково-практичної конференції*, 10 грудня 2020 р., м. Київ. упоряд.: О.А. Баранов, В.М. Фурашев, С.О. Дорогих. С.82–83
- 16.Дранник В. А. Щодо цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціальна і цифрова трансформація: теоретичні та практичні проблеми правового регулювання : матеріали науково-практичної конференції*, 10 грудня 2020 р., м. Київ. упоряд.: О.А. Баранов, В.М. Фурашев, С.О. Дорогих. С.82–83
- 17.Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство: електрон. наук. вид*. 2020. № 2 (15).

18. Загородній О. С. Адміністративно-правовий механізм реалізації цифрових прав громадян в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2022. № 10. С. 74–78.
19. Козіцька Н.О. Козіцька Наталя Олександрівна. Цифровізація соціальної сфери в умовах дії воєнного стану. *Облік, аналіз, аудит, оподаткування та фінансовий моніторинг в умовах глобалізаційних змін: Збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції*; 08 грудня 2022 року. К.: КНЕУ, 2022. С. 276–277.
20. Корж І. Ф. Проблеми забезпечення соціальної та цифрової трансформації. *Соціальна і цифрова трансформація: теоретичні та практичні проблеми правового регулювання: матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф.* Київ, 2023. С. 28–29.
21. Костишина Т. Соціальний захист в контексті розвитку цифрової економіки. *Економічний аналіз*. 2021. Том 31. № 1. С. 279 –288
22. Кривенко І. М. Соціальний супровід сімей з дітьми: проблеми та перспективи розвитку. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2019. №2 (3), С. 45–50.
23. Кулина Г. М. Сучасні напрямки цифровізації соціальної сфери в Україні. Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні. *Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції 2–3 березня 2023 року : збірник наукових праць*. Вінниця: ВНТУ, 2023. 390 с.
24. Кулина Г. М. Сучасні напрямки цифровізації соціальної сфери в Україні. Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні. *Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції 2–3 березня 2023 року : збірник наукових праць*. Вінниця: ВНТУ, 2023. 390 с.
25. Логвиненко В.М., Грицанюк В.В. Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи: сучасні виклики. *Науковий часопис*

- національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Збірник наукових праць. 2022. Вип. 87. С. 53–57.
26. Ломакін Г. С. Система соціально-психологічного супроводу людей, що зазнали наслідків травм війни. *Психосоматична медицина та загальна практика*, 2024, Т. 9, № 2
27. Луць В. В. Правові засади цифровізації публічної влади в умовах воєнного стану. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2023. № 4. С. 22–28.
28. Лютий В., Гаврилюк К. Критерії оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Часопис соціально-педагогічної роботи* 2020. № 75. С. 115-121.
29. Недря К. М., Трубавіна І. М., Чередниченко О. Ю. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в Україні. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі: матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф.* (Запоріжжя, 2 листоп. 2022 р.). Запоріжжя, 2022. С. 40–43. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/4abac414-24ee-45f7-8a73-c208c50d38eb/content> (дата звернення: 05.02.2026).
30. Нижній Т.В. Теоретичні засади електронного урядування. Інвестиції: практика та досвід. 2017. № 20. С. 112–116.
31. Організація соціально-психологічного супроводу дітей, сімей, які постраждали внаслідок військових конфліктів : авт. кол. Герило Г. М., Гніда Т. Б., Корнієнко І. О., Луценко Ю. А. ; заг. ред. Ю. А. Луценко. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2018. 128 с.
32. Панов І. В. Забезпечення надання соціальних послуг в умовах воєнного часу. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2023. № 2 (46). С. 203–214

- 33.Попович В. М., Сизоненко О. О. Електронні послуги як технологія соціальної роботи в контексті впровадження електронного урядування в Україні. *Габітус*. 2020. Вип. 13, т. 1. С. 40–44
- 34.Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 07.11.2025).
- 35.Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям : Закон України від 1 червня 2000 р. № 1768-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14> (дата звернення: 07.11.2025).
- 36.Про електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 07.11.2025).
- 37.Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 07.11.2025).
- 38.Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20 жовтня 2014 р. № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18> (дата звернення: 07.11.2025).
- 39.Про засади державної регіональної політики : Закон України від 5 лютого 2015 р. № 156-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/156-19> (дата звернення: 07.11.2025).
- 40.Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 07.11.2025).
- 41.Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 07.11.2025).
- 42.Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 07.11.2025).

43. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21 червня 2001 р. № 2558-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14> (дата звернення: 07.11.2025).
44. Психологія міжгрупової взаємодії у вимірах війни і миру : навч. посіб. / [Л. Г. Чорна, П. П. Горностай, В. І. Вус, О. Л. Коробанова, О. Т. Плетка] ; за ред. Л. Г. Чорної ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2023. 118 с.
45. Сахарук Ю. П. Сучасні підходи до соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в умовах воєнного стану. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. № 2. С. 72–78. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-2-12>. URL: <https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/issue/download/111/2-2024> (дата звернення: 05.02.2026)
46. Семигіна Т. В., Каркач А. В. Формування цифрової компетентності соціальних працівників як вимога ринку праці. *Ринок праці: досягнення, виклики та перспективи у національному та європейському просторі : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф.* Київ : ФОП Ямчинський О.В., 2024. С. 383–385.
47. Сидоренко О. В., Кравченко Л. П. Сталий розвиток і цифрова інновація в соціальній сфері. *Економіка і суспільство*. 2019. Т. 5, № 9. С. 24–30.
48. Сидоренко О. П. Соціальний супровід сімей з дітьми: сучасні виклики та шляхи їх подолання. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2021. № 2. С. 77–82.
49. Синчук С. Про сутність послуги соціального супроводу відповідно до законодавства України. *Вісник Львівського університету. Серія юридична*. 2020. Випуск 70. С. 181–188.
50. Смирнова І.І., Лихошва О.Ю., Рак Н.В., Горієва Л. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 3(61)

- 51.Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2 (55). Ч. 1. С. 135–143.
- 52.Титаренко Т. М. Соціально-психологічний супровід посттравматичних особистісних трансформацій. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*, 2020, Вип. 45(48). С. 59–68.
- 53.Тищенко К. О. Правове регулювання цифрового врядування в Україні: проблеми і перспективи. *Право України*. 2023. № 3. С. 45–52.
- 54.Тогобицька В. Д. Людина та суспільство в контексті цифрової трансформації. Навчально-науково-виробничий центр Національного університету цивільного захисту України. URL: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9\\_2019/27.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9_2019/27.pdf) (дата звернення: 07.11.2025)
- 55.Федорович І. М., Шевчук О. Соціальний захист населення в умовах воєнного стану: сучасний стан та перспективи розвитку. Інвестиції: практика та досвід. 2024. № 4. С. 161–167.
- 56.Цифрові технології у сфері соціального захисту: стан та перспективи розвитку в Україні. Інститут демографії та соціальних досліджень ім. М. В. Птухи НАН України. Київ: НАН України, 2022.
- 57.Чалабієва М. Р. Цифровізація управління: еволюція адміністративно-правових послуг електронної держави в Україні. *Еволюція адміністративно-правової думки в сучасній Україні : зб. матеріалів наук.-практ. конф.* Харків, 2024. С. 90–93.
- 58.Чалабієва М.Р. Цифровізація соціальних послуг у територіальних громадах: правові виклики адаптації до кризових обставин. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. № 4. С. 94–96.
- 59.Чудик-Білоусова Н. І. Нові соціальні ризики як підстава соціального забезпечення в Україні. *Університетські наукові записки*. 2021. №1 (53). С. 82– 108.

60. Шевченко О. О. Соціальні послуги в умовах цифрової трансформації: досвід України та країн ЄС. *Публічне управління і адміністрування*. 2022. № 1. С. 88–96.
61. Шевчук О., Кузь Т. Правове забезпечення інформаційної безпеки просу надання електронних адміністративних послуг. *Актуальні проблеми правознавства*. 1(25). 2021. С. 59-65
62. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017. 112 с.
63. Як допомогти особистості в період переходу від війни до миру: соціально-психологічний супровід : практичний посібник / за наук. ред. Т. М. Титаренко, М. С. Дворник / Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : ІмексЛТД, 2022. 154 с.
64. Bannister F., Connolly R. The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy & Internet*. 2011. Vol. 3, No. 1. P. 1–30.
65. Barnett J., & Jackson, S. Digital Technologies and the Future of Social Work. *Journal of Social Policy*, 50(4). 2021. С. 620-640.
66. Healy K. Doing Critical Social Work: Transforming Practices for Social Justice. *Australian Social Work*. 2020.
67. Lindgren I., Madsen C. O. Decoupling the digital from the social: Lessons from e-government in Sweden. *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, № 1.
68. Morrison J. E-Government and Digital Transformation in Social Services. *International Journal of Social Welfare*, 28(1). 2019. С. 45-61.
69. Osimo D. The Future of Government 2030+: A Citizen Centric Perspective on New Government Models. European Commission, Joint Research Centre. Luxembourg, 2019. P. 76-80.
70. The Impact of E-Government Services on Social Welfare Efficiency in Germany: Report 2023. Digital Transformation Research Institute. Berlin: DTRI, 2023.

71. United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. UN Department of Economic and Social Affairs. New York, 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/> (дата звернення: 07.11.2025).

## ДОДАТКИ

### *Додаток А*

#### Анкета

#### **Оцінювання користування електронними державними сервісами внутрішньо переміщеними особами**

Шановний респонденте!

Анкетування проводиться з метою дослідження особливостей користування електронними державними сервісами у сфері соціального захисту. Опитування є анонімним. Просимо обрати варіант відповіді, який найбільш точно відповідає Вашому досвіду.

#### **Блок 1. Соціально-демографічні характеристики**

1. Ваш вік:

- ☐ до 25 років
- ☐ 26–35 років
- ☐ 36–45 років
- ☐ 46–60 років
- ☐ понад 60 років

2. Стать:

- ☐ Жіноча
- ☐ Чоловіча

3. Рівень освіти:

- ☐ Середня
- ☐ Професійно-технічна
- ☐ Вища
- ☐ Інша

4. Чи користувалися Ви електронними державними сервісами для отримання статусу ВПО або соціальних виплат?

- ☐ Так
- ☐ Ні

5. Як часто Ви користуєтеся електронними сервісами у сфері соціального захисту?

- ☐ Одноразово
- ☐ 1–2 рази на рік
- ☐ Кілька разів на рік
- ☐ Регулярно

### **Блок 2. Зрозумілість інформації**

Оцініть за шкалою від 1 до 5, де:

- 1 – повністю незадовільно
- 2 – скоріше незадовільно
- 3 – задовільно
- 4 – добре
- 5 – відмінно

6. Інформація на електронному сервісі викладена зрозумілою мовою.

1 2 3 4 5

7. Умови отримання допомоги подані чітко та структуровано.

1 2 3 4 5

8. Перелік необхідних документів є повним і доступним для розуміння.

1 2 3 4 5

9. Строки розгляду заяви пояснені зрозуміло.

1 2 3 4 5

### **Блок 3. Зручність та навігація**

10. Легко знайти потрібний розділ або послугу.

1 2 3 4 5

11. Послідовність дій під час подання заяви є логічною та зрозумілою.

1 2 3 4 5

12. Назви кнопок і розділів не викликають труднощів.

1 2 3 4 5

13. Заповнення електронної форми є простим та зручним.

1 2 3 4 5

**Блок 4. Підтримка та соціальний супровід**

14. У разі труднощів Ви мали можливість отримати консультацію.

1 2 3 4 5

15. Інформація про альтернативні способи звернення (ЦНАП, соціальний захист, гаряча лінія) є доступною.

1 2 3 4 5

16. Під час користування сервісом Ви потребували допомоги фахівця.

☐ Так

☐ Ні

17. У разі відмови причини рішення були зрозумілими.

1 2 3 4 5

**Блок 5. Довіра та загальна оцінка**

18. Ви довіряєте електронним сервісам у сфері соціального захисту.

1 2 3 4 5

19. Електронні сервіси є доступними для людей похилого віку та осіб з інвалідністю.

1 2 3 4 5

20. Загальна оцінка якості електронного соціального супроводу ВПО.

1 2 3 4 5