МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота
магістра

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ

Виконав: магістрант 2-го курсу,
гр. 8.2314-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Сапожніков Д.В.

Керівник: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н. Маловічко О.В.

Рецензент: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, д.філос.н. Чайка І.Ю.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТУ

Сапожнікову Данилу Владиславовичу
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Цифрові технології надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення
керівник роботи Маловічко Олена Владиславівна, доцент, к.філос.н.
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року № 418-с

2. Строк подання студентом роботи 12 грудня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи: Коляда Н. М., Левченко Н. В. Технології соціальної роботи Ч.1. Теоретичний курс : навч. посіб. Умань : ВІЗАВІ, 2018. 338 с.; Скорик О. О., Рябоконь Н. П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2020. №7; Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю : навч. посіб. / І. В. Пєша та ін. Київ : Компринт, 2023. 449 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення. 2. Визначити зміст основних понять дослідження. 3. Визначити принципи та методи дослідження. 4. Дослідити вразливі категорії населення як клієнтів соціальної роботи. 5. Проаналізувати правові засади надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення. 6. Охарактеризувати цифрові технології як інструмент трансформації соціальної допомоги вразливим категоріям населення. 7. Вивчити можливості та практичне використання інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада» у роботі з вразливими категоріями населення. 8. Проаналізувати результати емпіричного дослідження ефективності функціонування системи «Соціальна громада». 9. Сформулювати рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
_____
_____
_____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Маловічко О.В. доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	06.06.2025	06.06.2025
Розділ 2	Маловічко О.В. доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	11.08.2025	11.08.2025
Розділ 3	Маловічко О.В. доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	22.09.2025	22.09.2025

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Лютий – березень 2025	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Травень – червень 2025	*виконано*
4.	І розділ	Червень – липень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – вересень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Вересень – жовтень 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2025	*виконано*

Студент _____ Сапожніков Д.В.

Керівник роботи _____ О.В. Маловічко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 84 сторінок, 71 позицій у списку літератури, 1 додатку.

СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА, ВРАЗЛИВІ КАТЕГОРІЇ НАСЕЛЕННЯ, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ.

Мета дослідження: вивчення впливу цифрових технологій на систему соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

Об'єкт дослідження: цифрові технології, що використовуються для надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

Предмет дослідження: особливості організації, функціонування та практичного використання цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція.

Гіпотеза: ефективне використання цифрових технологій у соціальній роботі модернізує систему соціальної допомоги в Україні, забезпечуючи прозорість, доступність і адресність послуг для вразливих категорій населення, проте потребує подолання цифрової нерівності та розвитку цифрових компетентностей соціальних працівників.

Висновки:

1. Цифрові технології стали ключовим інструментом модернізації соціальної допомоги в Україні, адже вони забезпечують прозорість, доступність і адресність послуг для вразливих категорій населення, зменшують бюрократичні бар'єри та дозволяють швидко реагувати на кризові ситуації.

2. Ефективність цифровізації соціальної сфери залежить від подолання цифрової нерівності та розвитку компетентностей соціальних працівників, а також від узгодженої взаємодії держави, громад і громадських організацій у підтримці найбільш уразливих категорій населення.

SUMMARY

The qualification work consists of 84 pages, 71 items in the bibliography, 1 appendix.

SOCIAL ASSISTANCE, VULNERABLE POPULATION GROUPS, INNOVATIVE APPROACHES.

The aim of the research to study the impact of digital technologies on the system of social assistance for vulnerable population groups.

Research Object – digital technologies used for the provision of social assistance to vulnerable population groups.

Research Subject – the specific features of organizing, functioning, and practical use of digital technologies in providing social assistance to vulnerable population groups.

Research Methods: analysis, synthesis, induction, deduction.

Hypothesis: the effective use of digital technologies in social work modernizes the system of social assistance in Ukraine by ensuring transparency, accessibility, and targeting of services for vulnerable population groups. At the same time, their potential can be realized only through overcoming digital inequality, improving legal frameworks, and developing the digital competencies of social workers.

Conclusions:

1. Digital technologies have become a key instrument in modernizing social assistance in Ukraine, as they ensure transparency, accessibility, and targeting of services for vulnerable population groups, reduce bureaucratic barriers, and allow for rapid response to crisis situations.

2. The effectiveness of digitalization in the social sphere depends on overcoming digital inequality and developing the competencies of social workers, as well as on coordinated interaction between the state, local communities, and civil society organizations in supporting the most vulnerable groups of the population.

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ 6
1.1. Стан наукової розробки дослідження проблеми надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення 6
1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна допомога», «вразливі категорії населення», «цифрові технології», «інноваційні підходи» 11
1.3. Принципи та методи дослідження ролі цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення 17
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ 23
2.1. Вразливі категорії населення як клієнти соціальної роботи 23
2.2. Правові засади надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення 37
2.3. Цифрові технології як інструмент трансформації соціальної допомоги вразливим категоріям населення 49
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ 60
3.1. Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» у практиці соціальної роботи з вразливими категоріями населення 60
3.2. Емпіричне дослідження ефективності системи «Соціальна громада» 65
3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг 69
ВИСНОВКИ 74
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ 77
ДОДАТКИ 85

ВСТУП

Актуальність дослідження теми «Цифрові технології надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення» зумовлена глибокими суспільними трансформаціями, що відбуваються в Україні у зв'язку з війною та потребами повоєнного відновлення. Система соціального захисту виявилася у центрі цих процесів, адже саме вона відповідає за підтримку найбільш уразливих груп населення – внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та їхніх родин, людей з інвалідністю, літніх громадян, жінок, які постраждали від насильства, безхатченків та дітей, що зазнали наслідків воєнних дій. У таких умовах традиційні механізми надання соціальних послуг виявляються недостатньо ефективними, оскільки не завжди можуть забезпечити своєчасність, адресність та інклюзивність допомоги. Саме цифрові технології стають потужним інструментом модернізації соціальної сфери.

Сучасні цифрові технології відкривають нові можливості для спрощення доступу громадян до соціальних сервісів, удосконалення моніторингу та підвищення прозорості у взаємодії між державними інституціями, громадами та отримувачами допомоги. Такі інструменти, як застосунок «Дія», інтегровані інформаційні системи («Соціальна громада», e-Case), електронні реєстри та спеціалізовані сервіси Міністерства соціальної політики, стали основою надання соціальної підтримки в умовах воєнних криз. Проте їх впровадження виявило й низку проблем: цифрову нерівність, недостатній рівень цифрової грамотності серед окремих категорій населення, ризики конфіденційності даних та перевантаженість соціальних працівників новими бюрократичними процедурами.

Особливе значення цифрові рішення набули в умовах масових внутрішніх переміщень та руйнування інфраструктури, коли для значної частини населення вони стали чи не єдиним каналом доступу до державних і соціальних послуг. Це висуває вимогу створення інклюзивних сервісів, здатних враховувати потреби осіб з різними можливостями, рівнем освіти та життєвими обставинами. Водночас цифровізація соціальної сфери має залишатися зорієнтованою на

гуманістичні цінності соціальної роботи, аби уникати формального підходу та зберігати пріоритетність реальних потреб людини.

Проблемна ситуація дослідження полягає в тому, що сучасна система соціальної роботи в Україні опинилася перед необхідністю швидкої адаптації до умов цифрової трансформації, яка особливо загострилася внаслідок війни та масштабних соціальних змін. У зв'язку зі зростанням кількості внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, людей з інвалідністю та інших вразливих категорій населення постає потреба в оперативному, прозорому та адресному наданні соціальних послуг. Традиційні механізми, що базуються на паперових процедурах та особистих зверненнях, дедалі більше виявляють свою неефективність і не відповідають сучасним викликам.

Водночас упровадження цифрових платформ супроводжується низкою бар'єрів: обмеженим доступом частини громадян до цифрових сервісів, відсутністю уніфікованих стандартів і методичних рекомендацій, ризиками порушення конфіденційності персональних даних, а також недостатнім рівнем цифрової компетентності соціальних працівників. Наявна інфраструктура лише частково інтегрує ресурси державних, громадських і волонтерських організацій, що знижує ефективність координації та створює ризик фрагментарності допомоги.

Таким чином, ключова проблема дослідження полягає у визначенні шляхів ефективного впровадження та практичного застосування цифрових технологій у соціальній роботі з метою підвищення доступності, адресності й прозорості соціальних послуг, водночас із подоланням адміністративних бар'єрів і розвитком нових професійних компетентностей фахівців.

Об'єктом дослідження є цифрові технології, що використовуються для надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

Предметом дослідження є особливості організації, функціонування та практичного використання цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

Метою дослідження є вивчення впливу цифрових технологій на систему соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

Для досягнення мети автор поставив перед собою такі *завдання*:

− проаналізувати стан наукової розробки проблеми надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

− уточнити зміст основних понять дослідження: «соціальна допомога», «вразливі категорії населення», «цифрові технології», «інноваційні підходи».

− визначити принципи та методи дослідження ролі цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

− дослідити вразливі категорії населення як клієнтів соціальної роботи.

− проаналізувати правові засади надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

− охарактеризувати цифрові технології як інструмент трансформації соціальної допомоги вразливим категоріям населення.

− вивчити можливості та практичне використання інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада» у роботі з вразливими категоріями населення.

− проаналізувати результати емпіричного дослідження ефективності функціонування системи «Соціальна громада».

− сформулювати рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг.

Гіпотеза: ефективне використання цифрових технологій у соціальній роботі модернізує систему соціальної допомоги в Україні, забезпечуючи прозорість, доступність і адресність послуг для вразливих категорій населення, проте потребує подолання цифрової нерівності та розвитку цифрових компетентностей соціальних працівників.

Структура роботи: кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Стан наукової розробки дослідження проблеми надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення

У сучасних умовах соціально-економічних трансформацій та тривалих кризових викликів проблема надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення набула особливої актуальності. Вона постає не лише як завдання соціальної політики держави, а й як багатовимірний об’єкт наукових досліджень, що охоплює економічні, правові, соціологічні та управлінські аспекти. У науковій літературі акцент робиться на зростанні масштабів вразливості унаслідок бідності, вимушеного переселення, інвалідності, гендерного насильства чи соціальної ізоляції. Особливе значення мають дослідження, що аналізують не тільки механізми фінансової підтримки, а й інституційні умови забезпечення доступності та адресності допомоги. Це формує підґрунтя для комплексного осмислення стану наукової розробки проблеми, що є необхідним для подальшого теоретичного узагальнення й вироблення ефективних моделей соціальної політики.

У вітчизняній науковій літературі проблема соціальної допомоги вразливим категоріям населення розглядається з позицій як теоретичного осмислення, так і практичного забезпечення соціальних послуг. У працях українських авторів (зокрема Т. Семигіної, О. Кравченко, Ю. Горемикіної, Л. Макарової, Л. Черенько) простежується спільна теза: система соціального захисту України має потенціал, але залишається вразливою через недостатнє фінансування, бюрократичні бар’єри й нерівний доступ у громадах.

Важливе місце в дискусіях посідає питання адресності соціальної допомоги. Дослідники наголошують, що механізми оцінки потреб часто

залишаються формальними, що призводить до зниження ефективності розподілу ресурсів. Як підкреслює О. Кравченко у своїх роботах, надання послуг вразливим сім’ям з дітьми має базуватися на чіткому діагностуванні ситуацій, а не лише на категоріальних підставах.

Сучасні автори звертають увагу на необхідність інноваційних практик, зокрема кейс-менеджменту та інтегрованих соціальних служб, які дозволяють уникнути дублювання послуг та формувати індивідуальні плани підтримки. Ю. Горемикіна наголошує, що кейс-менеджмент, орієнтований на сильні сторони клієнта, особливо ефективний у роботі з ВПО та сім’ями, які мають множинні проблеми: від відсутності доходів до потреби в гуманітарній допомозі.

Ще один дискусійний напрям – інтеграція цифрових технологій у систему соціального захисту. У наукових публікаціях підкреслюється, що цифровізація здатна підвищити прозорість і адресність допомоги, однак її впровадження потребує подолання цифрового розриву між регіонами та соціальними групами [22, с. 26].

У фахових виданнях «Соціальна робота і освіта» та «Демографія та соціальна економіка» регулярно публікуються дослідження, присвячені як методам соціального супроводу, так і питанням моніторингу ефективності соціальних програм. Наприклад, аналіз проєктів з реінтеграції дітей з інтернатних закладів показує, що навіть у складних умовах можна досягати відчутних результатів, зменшуючи інституційну залежність і посилюючи роль громадських форм підтримки.

Таким чином, сучасні українські наукові дослідження відзначають необхідність переходу від фрагментарних підходів до системного та міжсекторального забезпечення соціальної допомоги. Попри зростання кількості емпіричних і практико-орієнтованих робіт, у науковому дискурсі зберігається потреба в узгодженні соціальної політики з новими викликами війни, цифрової трансформації та розширення кола вразливих груп.

У працях міжнародних організацій, зокрема ООН, Міжнародної організації праці (ILO), Світового банку та Організації економічного співробітництва та

розвитку (OECD), питання соціальної допомоги вразливим групам розглядається як ключовий елемент забезпечення базових прав людини та сталого розвитку. ООН у своїх документах (зокрема, у Міжнародному пакті про економічні, соціальні і культурні права та Цілях сталого розвитку – SDGs) наголошує на обов'язку держав забезпечувати мінімальний рівень соціального захисту, який гарантує гідний рівень життя. Особливий акцент робиться на доступності допомоги для найбільш уразливих категорій – дітей, осіб з інвалідністю, літніх людей, біженців та внутрішньо переміщених осіб.

Емпіричні дослідження, оприлюднені міжнародними організаціями та дослідниками, дають глибоке уявлення про стан соціальної допомоги в Україні в умовах війни та про те, як змінилися потреби вразливих категорій населення. Зокрема, у звіті World Bank «Ukraine Social Protection: Current and Future Needs» підкреслюється, що підтримка внутрішньо переміщених осіб та забезпечення соціальної допомоги тиснуть на систему соціального захисту країни, ставлячи перед нею виклики щодо ефективності, фінансової стійкості та охоплення найуразливіших груп.

У рамках проєкту World Bank PEACE уряд України отримав підтримку для збереження критичних соціальних і державних функцій під час воєнного становища, включно з виплатами соціального забезпечення та допомоги внутрішнім переселенцям. Цей проект охоплює мільйони отримувачів соціальної допомоги та IDP, і фінансова верифікація транзакцій сприяє контролю ефективності виплат.

В офіційній доповіді World Bank Group Support to Ukraine (2024) зазначається, що соціальна підтримка нині охоплює близько 15 мільйонів українців: пенсіонерів, отримувачів соціальних допомог або переселенців. Також повідомляється, що соціальні виплати складають значну частину доходів найубогіших 30% домогосподарств, а зайнятість серед дорослих значно знизилася через війну [66, с. 46].

У науковому дослідженні, виконаному М. Обрізаном («Poverty, Unemployment and Displacement in Ukraine: three months into the war»),

використано кількісні методи для оцінки впливу повномасштабного вторгнення на бідність, безробіття та внутрішню міграцію. Результати показують, що жінки без вищої освіти в тих регіонах, де відбувалися бойові дії, мали підвищений ризик опинитися без доходу та не мати достатньо засобів на харчування.

Щодо соціологічних опитувань, наприклад, опитування UNICEF показують, що багато сімей втратили доходи та доступ до базових послуг. За звітом UNICEF «Three years of full-scale war for Ukraine's children», двоє із трьох дітей в Україні живуть у бідності, а близько 3,7 мільйона людей залишаються переселеними.

Регіональні відмінности також відіграють важливу роль у доступі до соціальної допомоги. Деякі «гарячі» регіони, що зазнали значних бойових дій, мають перебої з інфраструктурою, великі маси переміщених осіб та зруйновані адміністративні служби, що погіршує доступність соціальної допомоги. У західних регіонах, де інфраструктура менш пошкоджена, соціальні служби змогли швидше адаптуватися до цифрових рішень, тоді як у східних та південних регіонах проблеми із зв'язком, руйнуванням служб та безпечним доступом залишаються суттєвими.

Таким чином, емпіричні дані та статистика демонструють значне зростання потреб у соціальній допомозі, одночасно висвітлюючи недоліки охоплення, регіональні диспропорції та потребу реформування систем. Ці висновки стають фундаментом для обґрунтування ролі цифрових технологій у модернізації системи соціальної підтримки в Україні.

Попри значну увагу науковців та міжнародних організацій до проблеми надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення, дослідження у цій сфері залишаються недостатньо комплексними. Більшість робіт концентруються на окремих аспектах – правових, економічних чи соціальних, – проте бракує інтегрованих підходів, які враховували б сучасні виклики, зумовлені війною, масовим внутрішнім і зовнішнім переміщенням населення, а також цифровим розривом між різними соціальними групами. Саме тому постає потреба у більш системних дослідженнях, що поєднували б макро- і

мікрорівневий аналіз, дозволяючи одночасно оцінювати ефективність державної політики та практик соціальної роботи на місцях.

Ще однією проблемою є відсутність єдиної концептуальної моделі інтеграції соціальної політики та цифрових технологій. Хоча в українському науковому дискурсі активно обговорюються перспективи цифровізації соціальної сфери, чітких методологічних рамок для аналізу її впливу на вразливі категорії населення поки що не вироблено. Це створює ситуацію, коли цифрові рішення впроваджуються фрагментарно, без достатнього врахування інституційних, соціальних та культурних особливостей різних регіонів.

Окрім того, значна частина досліджень залишається описовою, тоді як недостатньо уваги приділяється кількісним методам оцінки ефективності соціальної допомоги, побудові моделей прогнозування потреб населення та оцінюванню впливу цифрових інновацій на доступність соціальних послуг. Це обмежує можливість формування доказової бази для політичних рішень.

Сучасний стан наукової розробки проблеми надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення характеризується певною фрагментарністю та відсутністю систематизації. Подальший розвиток цього напряму вимагає поглиблених міждисциплінарних досліджень, які поєднуватимуть соціологічні, правові, економічні та інформаційні підходи, а також інтеграції українських напрацювань у міжнародний науковий дискурс.

Соціальна допомога вразливим категоріям населення є об’єктом значної уваги як у міжнародних, так і у вітчизняних наукових дослідженнях. У працях ООН, ILO, Світового банку, OECD та Європейської комісії вона розглядається як ключовий елемент соціальної політики, що забезпечує базові права людини, запобігає бідності та соціальній ізоляції, а також формує фундамент соціальної стабільності. Європейський досвід, закріплений у Європейській соціальній хартії та рекомендаціях щодо мінімального доходу, підкреслює необхідність універсального та інклюзивного підходу до підтримки вразливих груп [53, с. 98].

В українській науковій літературі (Семигіна, Кравченко, Копилова, Горемикіна та ін.) простежується акцент на проблемах адресності допомоги,

бюрократичних бар'єрів, недостатнього фінансування та потреби інтеграції інноваційних підходів, зокрема кейс-менеджменту й цифрових технологій. Проте наявні дослідження здебільшого мають описовий характер і не завжди дають відповіді на питання практичної ефективності та результативності соціальної політики.

Емпіричні дані міжнародних організацій (UNICEF, UNDP, UNHCR, World Bank) підтверджують, що під час війни потреба у соціальній допомозі різко зросла, водночас зберігаються суттєві регіональні відмінності у її доступності. Масове внутрішнє переміщення, зростання рівня бідності серед дітей та жінок, проблеми із зайнятістю і доходами підвищують навантаження на систему соціального захисту.

Попри значний обсяг наукових праць і міжнародних звітів, питання ефективності та справедливості допомоги у сучасних умовах залишається відкритим. Війна, криза внутрішньої міграції та потреба у цифровій трансформації соціальної сфери актуалізують завдання створення цілісної концептуальної моделі соціальної допомоги, орієнтованої на індивідуальні потреби клієнтів. Подальші дослідження мають зосереджуватися на систематизації наукових напрацювань, впровадженні міждисциплінарних методів аналізу та адаптації міжнародного досвіду до українських реалій.

1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна допомога», «вразливі категорії населення», «цифрові технології», «інноваційні підходи»

Будь-яке ґрунтовне наукове дослідження передбачає чітке окреслення базових понять, адже саме вони формують методологічний каркас роботи та задають рамки для подальшого аналізу. Визначення ключових термінів забезпечує узгодженість дослідницької логіки, дозволяє уникнути термінологічних суперечностей і сприяє інтеграції різних підходів у єдине аналітичне поле. У межах даної роботи особливого значення набуває розкриття сутності понять «соціальна допомога», «вразливі категорії населення», «цифрові

технології» та «інноваційні підходи». Саме вони відображають не лише концептуальний зміст предмета дослідження, а й окреслюють взаємозв'язок теоретичних засад і практичних інструментів, що забезпечують трансформацію соціальної сфери в умовах сучасних викликів.

Соціальна допомога визначається як безвнескова форма підтримки, що фінансується з державного бюджету і спрямована на осіб та домогосподарства, які перебувають у стані бідності або соціальної вразливості. Вона забезпечує мінімальний рівень добробуту, коли інші механізми (зокрема соціальне страхування чи ринкові ресурси) є недоступними. У міжнародних звітах підкреслюється, що соціальна допомога є ключовим елементом системи соціального захисту, оскільки саме вона гарантує базові потреби тим, хто не має інших засобів існування.

У ширшому розумінні соціальна допомога охоплює грошові трансферти, натуральні пільги, соціальні послуги та підтримку у вигляді субсидій чи ваучерів, спрямовані на пом'якшення наслідків бідності та попередження соціального виключення. Вона виконує не лише компенсаційну функцію, але й допомагає запобігати загостренню кризових ситуацій, зменшує нерівність, підтримує сім'ї з дітьми, людей з інвалідністю, літніх та інші категорії населення, що потребують захисту.

Сучасні підходи розглядають соціальну допомогу як інструмент не лише економічної підтримки, а й соціальної інтеграції. Вона сприяє розширенню можливостей, посиленню соціальної справедливості та утвердженню гідності людини. У цьому сенсі соціальна допомога розуміється як частина ширшої соціальної політики, що поєднує захист від ризиків, підтримку розвитку людського потенціалу та зменшення дискримінаційних бар'єрів, які роблять людину вразливою [11, с. 28].

У міжнародній літературі поняття «вразливі категорії населення» трактується як групи осіб, які з соціальних, економічних, демографічних чи медичних причин зазнають підвищеного ризику бідності, соціальної ізоляції та обмеженого доступу до базових благ і послуг. Вразливість у такому розумінні є

багатовимірним явищем, яке поєднує індивідуальні характеристики (вік, здоров'я, статус інвалідності) з впливом зовнішніх обставин (кризи, війни, природні катастрофи, економічні спади). Вона не є сталою – у різні періоди життя будь-яка людина може опинитися в ситуації вразливості.

До найбільш поширених категорій, які визнані вразливими на міжнародному рівні, відносять дітей та молодь, осіб з інвалідністю, літніх людей, біженців і внутрішньо переміщених осіб, бездомних, одиноких батьків, багатодітні сім'ї, а також представників етнічних і гендерних меншин. Ці групи зазвичай мають обмежені ресурси для самозабезпечення і стикаються з дискримінаційними практиками, що ще більше посилює їхню соціальну вразливість.

Вразливість розглядається не лише як характеристика окремої особи, а й як наслідок системних соціальних нерівностей. Вона проявляється у браку доступу до освіти, медицини, соціальної інфраструктури, працевлаштування чи житла. Наприклад, навіть за наявності державних програм допомоги вразливі групи часто не можуть ними скористатися через бюрократичні бар'єри, нестачу інформації або стигму. Тому сучасні підходи наголошують, що подолання вразливості вимагає не тільки матеріальної підтримки, але й трансформації соціальних відносин, усунення дискримінації та розширення прав і можливостей [36, с. 49].

Особливістю цього поняття є його динамічний характер: людина чи група може переходити зі стану відносної стабільності до стану вразливості внаслідок зовнішніх подій. Це добре видно під час воєнних конфліктів чи економічних криз, коли раніше соціально захищені верстви опиняються в ситуації втрати житла, роботи та стабільного доходу. Таким чином, вразливі категорії населення – це не лише певний перелік груп, а ширше поняття, що відображає постійно змінювані соціальні ризики.

У практиці соціальної роботи й соціальної політики поняття «вразливі категорії населення» використовується як орієнтир для визначення пріоритетів підтримки, розробки програм соціальної допомоги та цільових інтервенцій. Це

дозволяє спрямовувати ресурси на тих, хто має найбільші потреби, і водночас формувати системи, що попереджають нові прояви соціальної вразливості. Таким чином, це поняття має не лише описовий, а й нормативний зміст – воно задає напрямок соціальної справедливості й гуманітарної політики.

Цифрові технології визначаються як сукупність інструментів, платформ і систем, що базуються на обробці цифрових даних за допомогою комп'ютерних пристроїв та мереж. До них належать як апаратні засоби (комп'ютери, мобільні пристрої, сенсори), так і програмне забезпечення (інформаційні системи, мобільні додатки, хмарні сервіси), а також мережеві інфраструктури (інтернет, телекомунікації). У міжнародних документах поняття «digital technologies» часто використовується як узагальнений термін для позначення технологій, що забезпечують збір, обробку, збереження, передачу та використання інформації у цифровому форматі.

У ширшому сенсі цифрові технології розглядаються як інструмент трансформації суспільних процесів, який змінює способи комунікації, організації праці, доступу до послуг та взаємодії між державою і громадянами. Вони створюють нові можливості для підвищення ефективності управління, прозорості, відкритості даних і розширення громадянської участі. Разом з тим, їх впровадження пов'язане з ризиками – зокрема, цифровим розривом, проблемами захисту персональних даних та кібербезпеки.

Цифрові технології дедалі більше розглядаються як соціальні інструменти, що не лише забезпечують технічну інфраструктуру, а й формують нові соціальні практики. У сфері соціальної допомоги вони відкривають можливості для дистанційного консультування, онлайн-доступу до послуг, цифрової ідентифікації користувачів, ведення електронних реєстрів і моніторингу потреб населення. Таким чином, цифрові технології сприяють не лише модернізації процесів, а й підвищенню рівня доступності та інклюзивності соціальної підтримки.

Особливістю цифрових технологій є їхня висока швидкість оновлення та інтеграції в усі сфери суспільного життя. Від перших інформаційних систем і

локальних баз даних вони еволюціонували до глобальних мереж, великих масивів даних (Big Data), штучного інтелекту, інтернету речей (IoT) та блокчейн-технологій. Це означає, що цифрові технології мають не статичний, а постійно розвивальний характер, і будь-яке дослідження їхнього впливу повинне враховувати динаміку та тенденції розвитку [6, с. 69].

У контексті соціальної політики та соціальної роботи цифрові технології постають не тільки як інструмент оптимізації управління чи економії ресурсів, а й як засіб розширення можливостей вразливих груп. Їх використання дозволяє створювати адаптивні сервіси, забезпечувати адресність допомоги, збирати актуальні дані про потреби населення та посилювати участь громадян у прийнятті рішень. Таким чином, цифрові технології є не лише технічним явищем, а й чинником соціальних змін, що вимагає міждисциплінарного підходу в дослідженні.

Інноваційні підходи у науковій і прикладній літературі визначаються як нові способи організації діяльності, впровадження практик чи використання технологій, що забезпечують якісне оновлення процесів та результатів у певній сфері. Вони базуються на поєднанні наукових знань, творчих рішень і практичного досвіду, спрямованих на підвищення ефективності, результативності та адаптивності суспільних інститутів.

У сфері соціальної політики й соціальної роботи інноваційні підходи означають застосування нових моделей підтримки, інтеграцію сучасних технологій, розвиток міжсекторального партнерства та орієнтацію на потреби користувачів. Це може включати використання цифрових платформ, створення гнучких програм соціального супроводу, впровадження практик, заснованих на доказах, чи нових форматів взаємодії між державними інституціями, громадами та громадянським суспільством.

Інноваційність у соціальній сфері розглядається не тільки як технічне чи організаційне оновлення, а й як здатність змінювати соціальні відносини та формувати нову якість взаємодії між суспільством і вразливими групами. Такі підходи сприяють подоланню традиційних бар’єрів у доступі до послуг,

розширюють можливості для участі громадян у прийнятті рішень і підтримують розвиток соціального капіталу.

Інноваційні підходи мають процесуальний характер, оскільки постійно розвиваються разом зі зміною суспільних потреб і викликів. Те, що вчора було новаторським, сьогодні може стати звичною практикою, а завтра – потребувати оновлення. Саме тому інноваційність у соціальній роботі та наданні допомоги вразливим категоріям населення нерозривно пов’язана з гнучкістю, відкритістю до змін і готовністю інтегрувати найкращі міжнародні практики у місцевий контекст.

У методологічному сенсі інноваційні підходи дозволяють розглядати соціальну допомогу як сферу, що постійно оновлюється і шукає більш ефективні способи задоволення потреб населення. Вони дають змогу поєднувати традиційні форми підтримки з новими технологіями та соціальними практиками, формуючи підґрунтя для підвищення якості життя та соціальної справедливості [38, с. 5].

Отже, розкриття змісту ключових понять створює методологічне підґрунтя для подальшого дослідження ролі цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення. Визначення соціальної допомоги як форми безвнескової підтримки, уточнення характеристик вразливих груп, розуміння цифрових технологій як інструменту трансформації суспільних процесів та окреслення інноваційних підходів як способу оновлення практик дозволяють сформувати цілісну аналітичну базу. Така систематизація термінів забезпечує узгодженість понятійного апарату, сприяє уникненню методологічних суперечностей і робить можливим подальший комплексний аналіз як на теоретичному, так і на прикладному рівнях.

1.3. Принципи та методи дослідження ролі цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення

Будь-яке наукове дослідження потребує чіткої методологічної основи, яка визначає його спрямованість, надає об’єктивності та забезпечує узгодженість усіх етапів аналізу. У вивченні ролі цифрових технологій у наданні соціальної допомоги вразливим категоріям населення важливо враховувати не лише змістовний аспект проблеми, але й ті методи та принципи, що дозволяють комплексно дослідити соціальні процеси. Вибір методологічних орієнтирів ґрунтується на необхідності поєднання системного бачення, історичного підходу, гуманістичних цінностей та практичної спрямованості, а також на інтеграції теоретичних і емпіричних методів. Це забезпечує глибину дослідження, робить його результати науково обґрунтованими та значущими для практики соціальної роботи.

Одним із ключових методів у дослідженні є аналіз і узагальнення наукової літератури, адже саме він дозволяє сформувати теоретичне підґрунтя та вибудувати понятійно-категоріальний апарат. Завдяки системному опрацюванню академічних публікацій, монографій, нормативно-правових актів і міжнародних звітів можливо окреслити основні тенденції розвитку проблематики, виявити домінуючі наукові підходи та визначити наявні суперечності у їх трактуванні. Такий метод забезпечує цілісність дослідження, оскільки дозволяє відокремити підтверджені наукові факти від припущень та гіпотез.

Важливо, що узагальнення літератури передбачає не лише механічний огляд джерел, а й критичний аналіз отриманих матеріалів, оскільки саме такий підхід дозволяє сформувати цілісне й науково обґрунтоване розуміння досліджуваної проблематики. Це означає, що дослідник не обмежується простим переліком праць чи констатацією факту їх існування, а намагається простежити логіку розвитку наукових ідей, з’ясувати, як окремі автори трактують ті чи інші поняття, і наскільки їхні висновки узгоджуються або суперечать один одному. У результаті такий аналіз надає можливість побачити не лише загальноприйняті

положення, а й ті нюанси, які відрізняють підходи різних дослідників, що значно збагачує теоретичну базу роботи.

Критичне опрацювання літератури також включає порівняння різних теоретичних позицій, що дозволяє виокремити як спільні тенденції, так і суперечливі твердження в науковому дискурсі. У процесі такого порівняння дослідник отримує можливість глибше розібратися у змісті концептуальних підходів, здійснити їх інтерпретацію, а інколи й запропонувати власне бачення тих питань, які ще не мають однозначного вирішення. Це особливо важливо у сферах, що швидко змінюються або перебувають у стані активного розвитку, де наукові уявлення постійно оновлюються та потребують переосмислення.

Окреме значення має виокремлення нових понять, що з'явилися у науковому обігу. Такий процес дає можливість відстежити, як змінюється теоретико-методологічний апарат досліджуваної галузі, які категорії набувають актуальності, а які, навпаки, поступово виходять з ужитку. Поява нових термінів часто свідчить про трансформацію практики, поява нових соціальних явищ або переосмислення вже відомих процесів, що робить їх детальне вивчення необхідним для сучасного дослідження.

Не менш важливим елементом є ідентифікація прогалин, які ще не отримали належного висвітлення у науковій літературі. Це дозволяє зрозуміти, у яких напрямках подальші дослідження є найбільш перспективними, які питання залишаються дискусійними, а які аспекти потребують уточнення або доповнення. Виявлення таких прогалин створює простір для формулювання власного наукового внеску, адже саме на перетині недостатньо досліджених тем найчастіше виникають нові ідеї та теоретичні узагальнення.

Порівняльний аналіз у науковому дослідженні відіграє надзвичайно важливу роль, оскільки він дозволяє розкрити подібності та відмінності у підходах до організації соціальної допомоги різним категоріям населення. Сутність цього методу полягає не лише у констатації відмінностей, а й у виявленні причин їх виникнення, у визначенні сильних і слабких сторін різних

практик та моделей. Такий підхід допомагає об’єктивно оцінити національний досвід у ширшому міжнародному контексті [43, с. 32].

Застосування порівняльного аналізу у сфері дослідження соціальної допомоги дає змогу співставити, наприклад, особливості функціонування систем соціального захисту у країнах Європейського Союзу та в Україні, порівняти обсяг та адресність фінансової підтримки, механізми доступу до послуг чи рівень використання цифрових технологій у наданні допомоги. Вивчення зарубіжного досвіду дозволяє виявити практики, які довели свою ефективність і можуть бути адаптовані до вітчизняних умов, а також уникнути повторення чужих помилок. Завдяки порівняльному аналізу дослідження набуває практичного значення: результати дозволяють сформувати пропозиції щодо вдосконалення соціальної політики, узгодження національних підходів із міжнародними стандартами та розвитку інноваційних механізмів допомоги вразливим групам.

Системний підхід у науковому дослідженні передбачає розгляд об’єкта як цілісного утворення, в якому всі елементи взаємопов’язані та взаємозалежні. У контексті аналізу соціальної допомоги вразливим категоріям населення він дозволяє вийти за межі опису окремих програм чи інституцій та побачити ширшу картину – як взаємодіють між собою державні органи, громадські організації, міжнародні структури, цифрові платформи та самі отримувачі послуг.

Застосування системного підходу дає змогу усвідомити, що ефективність соціальної допомоги залежить не від окремих заходів, а від того, наскільки вони інтегровані в єдину систему. Наприклад, виплати чи пільги матимуть обмежений ефект, якщо не будуть підкріплені соціальними послугами, психологічною підтримкою, доступом до охорони здоров’я чи освітніми можливостями. Тому системний аналіз допомагає визначати, де саме існують «розриви» у взаємодії, які призводять до неефективності або до втрати довіри з боку населення.

Комплексний підхід у дослідженні означає вивчення об’єкта не з однієї, а з кількох взаємопов’язаних площин, що дозволяє отримати багатовимірне уявлення про проблему. У сфері соціальної допомоги вразливим категоріям населення це особливо актуально, адже сама по собі допомога поєднує

економічні, соціальні, психологічні, правові й медичні аспекти. Обмеження дослідження лише фінансовими параметрами призвело б до спрощеного бачення ситуації, тоді як комплексний підхід дає змогу охопити весь спектр чинників, які впливають на ефективність підтримки.

Завдяки комплексному підходу дослідження набуває міждисциплінарного характеру, адже інтегрує знання з соціології, економіки, права, психології та медицини. Це дозволяє краще зрозуміти складність соціальних викликів і запропонувати рекомендації, які не лише формально підвищують ефективність, а й реально впливають на якість життя вразливих груп.

Міждисциплінарний підхід у дослідженні соціальної допомоги ґрунтується на інтеграції знань і методів з різних наукових галузей, що дозволяє комплексно осмислювати складні соціальні явища. Соціальна допомога вразливим категоріям населення не є вузько визначеною сферою – вона охоплює економічні аспекти (рівень доходів, зайнятість, матеріальне забезпечення), правові аспекти (захист прав і дотримання законодавчих стандартів), психологічні чинники (адаптація, травматичний досвід, психоемоційний стан), медичні складові (потреба у догляді, реабілітації), а також культурний і технологічний контекст. Жодна окрема дисципліна не здатна повністю пояснити всі ці виміри, тому необхідне поєднання підходів.

Контент-аналіз є одним із ключових методів вивчення сучасних соціальних процесів, зокрема у сфері використання цифрових технологій для надання соціальної допомоги. Він дозволяє систематично досліджувати інформаційні матеріали, розміщені на офіційних сайтах державних установ, громадських організацій чи міжнародних агенцій. Аналіз змісту вебресурсів допомагає оцінити, наскільки повною є інформація про програми підтримки, наскільки доступно вона подана для різних груп користувачів, чи є можливість для інтерактивного звернення або отримання онлайн-консультацій [27, с. 58].

Завдяки цьому методу можна простежити якість комунікації між інституціями та населенням, а також виявити сильні сторони й недоліки у представленні соціальних сервісів. Контент-аналіз особливо важливий для

оцінки інклюзивності цифрових платформ: чи враховуються потреби літніх людей, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб. Це робить метод ефективним інструментом для формування практичних рекомендацій.

Вивчення законодавчих актів, урядових програм та інституційних звітів є ще одним важливим емпіричним методом. Він дозволяє простежити, як формуються офіційні підходи до соціальної допомоги, які ресурси надаються вразливим категоріям населення, які програми підтримуються державою та міжнародними партнерами. Аналіз документів допомагає виявити відповідність між задекларованими цілями й фактичними результатами, що є необхідним для оцінки ефективності соціальної політики.

Крім того, цей метод дозволяє визначити тенденції розвитку системи допомоги: наскільки послідовною є політика держави, які пріоритети змінюються з часом, як ураховуються міжнародні стандарти. На основі документального аналізу можна також оцінити прозорість і підзвітність органів, що реалізують соціальні програми.

Використання вже зібраних статистичних і соціологічних даних є важливим способом перевірки та уточнення результатів. Вторинний аналіз дозволяє залучати інформацію з національних і міжнародних досліджень, опитувань населення, баз даних міжнародних організацій. Це значно розширює можливості дослідника, оскільки дає змогу використовувати великі масиви інформації без проведення масштабних польових досліджень.

У сфері соціальної допомоги вторинний аналіз дає відповіді на питання: як отримувачі оцінюють якість наданих послуг, які бар’єри вони зустрічають, наскільки задоволені системою підтримки. Це допомагає формувати більш точні висновки про реальний стан соціальної допомоги та визначати сфери, що потребують удосконалення [16, с. 71].

Статистичні методи є необхідними для кількісного виміру проблем та тенденцій у наданні соціальної допомоги. Аналіз показників бідності, рівня безробіття, доступу до соціальних послуг чи охоплення певних категорій населення програмами підтримки дозволяє виявляти структурні проблеми й

динаміку змін. Використання офіційної статистики поєднується з даними міжнародних організацій, що робить результати більш надійними та порівнюваними.

Статистичний аналіз особливо важливий у вивченні ефективності цифрових технологій у соціальній сфері: він дозволяє побачити, наскільки впровадження електронних сервісів реально полегшує доступ до допомоги і чи зменшує воно масштаби соціальної нерівності.

Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що поєднання теоретичних і емпіричних методів у дослідженні створює ґрунтовну основу для комплексного аналізу ролі цифрових технологій у сфері соціальної допомоги. Теоретичні підходи дозволяють вибудувати цілісну методологічну рамку, розкрити сутність ключових понять та осмислити історичну динаміку розвитку системи соціального захисту. Емпіричні методи, у свою чергу, забезпечують наближення до реальної практики – від оцінки змісту цифрових ресурсів і нормативних документів до аналізу статистичних даних та соціологічних досліджень. Така методологічна інтеграція гарантує об’єктивність, практичну орієнтованість і наукову новизну отриманих результатів, дозволяючи не лише виявити проблеми, а й запропонувати шляхи вдосконалення системи соціальної підтримки вразливих груп населення.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ

2.1. Вразливі категорії населення як клієнти соціальної роботи

В українському контексті поняття «вразливість» у наукових і державних документах дедалі частіше трактується як поєднання психологічних, фізичних, соціальних та економічних чинників, що знижують здатність людини чи сім'ї самостійно долати кризові ситуації. До таких чинників відносяться відсутність достатніх матеріальних ресурсів, низький рівень цифрової та правової грамотності, обмежений доступ до медичних послуг, слабкі соціальні зв'язки, а також втрата довіри до інституцій. Важливим захисним фактором проти вразливості виступає соціальна згуртованість, наявність дієвих соціальних мереж підтримки, розвиток громадських ініціатив і довіра до державних структур. Саме вони здатні пом'якшити наслідки війни, гуманітарних криз чи економічних потрясінь.

Серед основних вразливих категорій населення в Україні виділяють дітей, літніх людей, осіб з інвалідністю, людей із хронічними захворюваннями, внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечені сім'ї, одиноких батьків, а також мешканців сільської місцевості з обмеженим доступом до інфраструктури й послуг. Особливо вразливими є літні люди, значна частина яких проживає самотньо. Соціальна ізоляція, погіршення здоров'я, а також недостатня цифрова грамотність ускладнюють їхню здатність отримувати інформацію й користуватися сучасними сервісами допомоги. Для людей із хронічними захворюваннями ситуацію посилюють перебої з ліками та доступом до медичної допомоги, що особливо відчутно у прифронтових регіонах.

Соціальна робота в будь-якому суспільстві орієнтована передусім на тих, хто стикається з найбільшими труднощами у забезпеченні власного добробуту.

В українському контексті одними з головних клієнтів системи соціального захисту є вразливі сім'ї та діти. Їхня особлива значущість пояснюється тим, що проблеми у цих категоріях відображаються не лише на сьогоденні, а й на майбутньому розвитку суспільства. Захист дітей і підтримка сімей, які переживають кризу, визначаються міжнародними документами, зокрема Конвенцією ООН про права дитини, а також національною соціальною політикою [10, с. 38].

Вразливими зазвичай вважають сім'ї, які з тих чи інших причин не можуть забезпечити належних умов для розвитку дітей. Це багатодітні та неповні родини, сім'ї мігрантів, внутрішньо переміщених осіб і біженців, домогосподарства, у яких є особи з інвалідністю чи хронічними захворюваннями. До цієї групи належать також сім'ї, які втратили годувальника, та родини, постраждалі від воєнних дій. Діти з таких сімей потрапляють у зону ризику бідності, соціальної ізоляції та обмеженого доступу до освітніх і медичних послуг.

Особливу увагу в соціальній роботі приділяють дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, адже саме вони найчастіше опиняються в інтернатних закладах. Дослідження показують, що інституційне виховання має низку негативних наслідків для емоційного й когнітивного розвитку дитини. У зв'язку з цим сучасна соціальна політика України спрямована на розвиток альтернативних форм сімейного виховання та підтримку родин, які можуть прийняти дитину у свою сім'ю.

Не менш значущою є проблема психологічних травм, що їх переживають діти у кризових умовах – війни, вимушеного переселення, втрати домівки чи близьких. У таких випадках соціальна робота передбачає надання комплексної допомоги: від відновлення документів і матеріальної підтримки до психосоціальної реабілітації. Важливим напрямом є профілактика повторної травматизації, що можлива за умови створення безпечного та підтримуючого середовища у школах і громадах.

Ключовим методологічним підходом у роботі з вразливими сім'ями є сімейно орієнтований підхід. Він передбачає партнерство з батьками чи опікунами, розвиток їхньої батьківської компетентності та підсилення внутрішнього потенціалу сім'ї. Соціальний працівник не просто надає допомогу, а допомагає родині відновити власні ресурси для подолання кризової ситуації. Це забезпечує стійкіші результати, ніж разові матеріальні виплати чи короткочасна підтримка.

З початком війни в Україні різко зросла кількість осіб, які безпосередньо брали участь у бойових діях і тепер повертаються до мирного життя. Це зумовило появу нової категорії клієнтів соціальної роботи – учасників бойових дій. Їхні потреби та виклики значно відрізняються від проблем інших груп населення, оскільки війна залишає не лише фізичні, а й психологічні травми, змінює життєві пріоритети та соціальні ролі. Саме тому соціальна підтримка ветеранів стає ключовим напрямом соціальної політики та практики.

Серед учасників бойових дій є і чоловіки, і жінки, які потребують комплексного підходу до реабілітації. Якщо для чоловіків традиційно більше уваги приділяється фізичному відновленню, то у випадку жінок особливо гостро постає питання поєднання військової служби з функціями материнства, соціальної інтеграції та подолання гендерних стереотипів. Повернення жінок-військовослужбовиць до громади супроводжується додатковими труднощами: від браку адаптованої амуніції до недостатньої уваги державних програм до їхніх специфічних потреб.

Учасники бойових дій, незалежно від статі, нерідко стикаються з відчуттям втрати перспектив, ізоляцією від цивільного суспільства та браком механізмів для застосування набутого військового досвіду у мирному житті. Вони потребують адресних програм соціально-психологічної підтримки, доступу до медичної та реабілітаційної допомоги, а також сприяння у працевлаштуванні й професійній перекваліфікації. Для багатьох ветеранів гострою проблемою є подолання посттравматичного стресового розладу та відновлення соціальних зв'язків.

Соціальна робота з ветеранами повинна ґрунтуватися на принципах індивідуалізованого та комплексного підходу. Йдеться не лише про лікування та реабілітацію, а й про інтеграцію у громаду, залучення до активного суспільного життя та формування позитивного образу ветерана у соціумі. У цьому процесі значення має співпраця державних інституцій, місцевих громад і громадських організацій. Саме поєднання цих ресурсів дає змогу створювати ефективні програми, які відповідають реальним потребам учасників бойових дій.

Важливою групою є внутрішньо переміщені особи, чисельність яких перевищує кілька мільйонів. Вони стикаються з втратою житла й роботи, розривом соціальних зв'язків, залежністю від гуманітарної допомоги та труднощами інтеграції в нові громади. Додатковим фактором вразливості виступає інформаційний простір: частина людей, що проживали на тимчасово окупованих територіях, тривалий час отримувала новини з російських джерел, які спотворювали реальність і створювали додаткові ризики для соціальної стабільності [67, с. 109].

Проблематика осіб з інвалідністю є однією з найважливіших у соціальній політиці сучасних держав. Ця категорія населення традиційно відноситься до вразливих груп, оскільки стикається з бар'єрами у доступі до освіти, праці, охорони здоров'я та повноцінної участі у суспільному житті. В Україні чисельність людей з інвалідністю стабільно зростає, що пояснюється як демографічними процесами, так і наслідками війни, яка призвела до зростання кількості осіб із фізичними та психологічними травмами. У такій ситуації роль соціальної роботи набуває особливої ваги.

Особи з інвалідністю не є однорідною групою: їхні потреби відрізняються залежно від віку, ступеня та типу обмежень життєдіяльності, умов проживання, наявності підтримки з боку сім'ї та громади. Однак спільними залишаються проблеми соціальної ізоляції, обмеженого доступу до інформації й транспорту, стигматизації та дискримінації. Соціальна робота у цьому випадку орієнтована на створення інклюзивного середовища, де люди з інвалідністю можуть реалізувати свій потенціал нарівні з іншими.

Важливим напрямом соціальної роботи є розвиток програм професійної та соціальної реабілітації. Це включає сприяння у здобутті освіти, професійній підготовці, працевлаштуванні, а також у розвитку соціальних навичок і самостійності. У сучасних громадах набувають поширення інноваційні форми підтримки – денні центри для молоді з інвалідністю, соціальні підприємства, інклюзивні хаби, що поєднують освітні, культурні й трудові практики. Такі інституції сприяють не лише соціальній адаптації, а й подоланню суспільних стереотипів.

Особливе значення має індивідуалізований підхід, адже кожна людина з інвалідністю має власні ресурси та прагнення. Соціальний працівник не лише надає допомогу, а й мотивує клієнта до самореалізації, розширення життєвих перспектив і активної участі у житті громади.

Старіння населення є глобальною тенденцією, яка безпосередньо впливає на систему соціального захисту. В Україні цей процес має особливе значення, адже значна частина громадян перебуває у віковій категорії 60+. Люди похилого віку належать до вразливих груп населення, оскільки часто стикаються з поєднанням кількох проблем: зниженням працездатності, хронічними захворюваннями, самотністю, низьким рівнем доходів та відсутністю належного догляду. У цьому контексті соціальна робота виступає ключовим інструментом підтримки та захисту їхніх прав.

Однією з найбільших проблем літніх людей є ризик соціальної ізоляції. Втрата родинних зв’язків, смерть близьких, міграція дітей за кордон чи у великі міста призводять до того, що люди похилого віку залишаються сам на сам зі своїми труднощами. Це поглиблює відчуття самотності й безпорадності, а також підвищує ризики психологічних розладів, включно з депресією. Тому соціальна робота з цією категорією орієнтована не лише на матеріальну допомогу, а й на забезпечення емоційної підтримки та створення умов для збереження соціальних зв’язків.

У роботі з людьми похилого віку важливим є індивідуалізований підхід. Хтось потребує щоденного догляду й медичної допомоги, а хтось – лише

соціалізації та психологічної підтримки. Завдання соціального працівника полягає у виявленні конкретних потреб клієнта та формуванні відповідної програми допомоги. Це відповідає сучасним принципам активного довголіття, які ґрунтуються на поєднанні фізичного, психологічного та соціального благополуччя [25, с. 88].

Проблема залежностей – алкогольних, наркотичних, ігрових чи інших адиктивних форм поведінки – є одним із найгостріших викликів сучасного суспільства. Особи з такими розладами традиційно належать до вразливих категорій населення, оскільки залежність руйнує не лише їхнє фізичне і психічне здоров'я, а й соціальні зв'язки, професійну діяльність і стосунки у родині. Соціальна робота з цією категорією клієнтів передбачає комплексний підхід, що поєднує медичну, психологічну, правову та соціальну підтримку.

Алкогольна та наркотична залежності призводять до численних соціальних наслідків: зростання рівня злочинності, поширення інфекційних захворювань (ВІЛ, гепатиту), збільшення кількості сімейних конфліктів і випадків домашнього насильства. Ігрова залежність має менш очевидні, але не менш руйнівні ефекти – фінансові втрати, боргові зобов'язання, занепад соціального статусу та відчуження від оточення. Усі ці фактори роблять осіб із залежностями групою, що потребує постійної уваги та супроводу.

Соціальні працівники виконують ключову роль у ресоціалізації осіб із залежностями. Вони допомагають налагодити доступ до медичної допомоги та реабілітаційних програм, організовують консультування, сприяють відновленню документів, працевлаштуванню й відновленню відносин із родиною. У багатьох випадках саме соціальний працівник є тією особою, що мотивує клієнта до лікування та допомагає подолати стигматизацію, пов'язану з адикціями.

Важливим напрямом є розвиток програм «зменшення шкоди» (harm reduction), що включають обмін шприців, доступ до замісної терапії (метадон, бупренорфін), інформування про ризики та забезпечення засобами профілактики. Такі програми довели свою ефективність у зниженні рівня поширення ВІЛ/СНІДу та інших захворювань серед людей, які вживають

наркотики. Водночас соціальна робота не обмежується цими заходами, а спрямована на комплексну реабілітацію та повернення людини до повноцінного життя у суспільстві.

Важливо також враховувати сімейний контекст. Залежність однієї особи часто впливає на всіх членів сім'ї, створюючи атмосферу конфлікту, недовіри та співзалежності. Тому соціальна робота орієнтується не лише на індивідуальну підтримку клієнта, а й на роботу з його найближчим оточенням – через сімейне консультування, групи взаємодопомоги та психоосвітні програми.

Таким чином, особи із залежностями як клієнти соціальної роботи становлять особливу категорію, яка потребує довготривалого та багатовимірного супроводу. Йдеться не тільки про медичну реабілітацію, а й про соціальну інтеграцію, подолання стигми та відновлення повноцінної участі у житті громади. Успіх роботи з цією групою залежить від поєднання індивідуального підходу, сімейної підтримки та міжсекторальної взаємодії між медичними, освітніми та соціальними інституціями.

Бездомність є однією з найгостріших соціальних проблем сучасного суспільства, адже вона поєднує в собі економічні, правові, психологічні та медичні аспекти. Безхатченки належать до найбільш уразливих категорій населення, оскільки позбавлені не лише житла, а й доступу до базових благ – харчування, медичної допомоги, безпеки та соціальних зв'язків. У таких умовах соціальна робота стає чи не єдиним інструментом, здатним підтримати цю категорію клієнтів та сприяти їхній ресоціалізації.

Причини бездомності є багатофакторними: втрата житла через економічну скруту чи борги, сімейні конфлікти, наслідки залежностей, звільнення з місць позбавлення волі, психічні захворювання, а останніми роками – також воєнні дії та внутрішнє переміщення. Вразливість безхатченків посилюється стигматизацією з боку суспільства, що нерідко розглядає їх не як жертв соціальних обставин, а як осіб, відповідальних за власну ситуацію. Це створює додаткові бар'єри для повернення до повноцінного життя.

Соціальна робота з безхатченками передбачає насамперед забезпечення базових потреб: організацію притулків, центрів денного перебування, програм гарячого харчування, доступу до медичної допомоги й санітарно-гігієнічних послуг. Наступним етапом є соціальний супровід: допомога у відновленні документів, сприяння у працевлаштуванні, консультації з правових питань та доступ до програм лікування у випадку залежностей. Важливо, що соціальний працівник часто стає єдиною особою, до якої безхатченко може звернутися по підтримку.

Важливою складовою є ресоціалізація – повернення людини до активного суспільного життя. Це включає роботу з відновлення соціальних навичок, налагодження відносин з родиною, залучення до програм соціального житла та інтеграцію у громаду. У багатьох країнах, включаючи Україну, поширюється практика «Housing First» («Житло насамперед»), яка передбачає надання людині житла як першочергової умови для подолання інших проблем [56, с. 21].

Складність роботи з цією категорією полягає у багатовимірності їхніх потреб та довготривалості супроводу. Багато безхатченків мають поєднання проблем – залежності, хронічні хвороби, психічні розлади, втрату документів. Тому ефективна соціальна робота можлива лише за умови міжсекторальної співпраці: поєднання зусиль соціальних служб, медичних закладів, правоохоронних органів, благодійних організацій та громадських ініціатив.

Проблема насильства щодо жінок є однією з найгостріших соціальних проблем сучасності. Вона має не лише індивідуальний, а й суспільний вимір, оскільки впливає на стан здоров’я, добробут, можливості розвитку та соціальну активність постраждалих. Жінки, які зазнали фізичного, психологічного, сексуального чи економічного насильства, належать до найбільш уразливих категорій клієнтів соціальної роботи, оскільки часто залишаються сам на сам зі своєю проблемою і не мають доступу до необхідних ресурсів підтримки.

Насильство супроводжується комплексом негативних наслідків: фізичними травмами, психічними розладами (депресія, тривожність, посттравматичний стресовий розлад), соціальною ізоляцією та втратою довіри

до оточення. Жінки нерідко стикаються з подвійною стигматизацією: з одного боку – як жертви насильства, а з іншого – через упередження, що вони самі несуть відповідальність за ситуацію. Це створює бар'єри для звернення по допомогу і посилює ризик повторного насильства.

Соціальна робота з жінками, які зазнали насильства, ґрунтується на принципах кризового втручання та безпеки. Найперше завдання – вивести жінку з небезпечної ситуації, забезпечивши тимчасовий притулок або кризовий центр. Подальша робота включає надання психологічної допомоги, правового консультування, допомоги в оформленні документів, працевлаштуванні та відновленні соціальних зв'язків. Важливим аспектом є підтримка у процесі судового захисту прав жінки, що часто потребує залучення юристів та правозахисних організацій.

Важливу роль відіграють спеціалізовані установи – шелтери, мобільні кризові бригади, гарячі лінії, які дозволяють надати допомогу оперативно та комплексно. У громадах активно розвиваються партнерські ініціативи між органами влади, громадськими організаціями та міжнародними фондами, що сприяють створенню мережі підтримки для постраждалих. Також соціальна робота передбачає профілактичний напрям: просвітницькі кампанії, тренінги та програми, спрямовані на зміну суспільних установок і формування культури нульової толерантності до насильства.

Особливість роботи з цією категорією клієнтів полягає у необхідності забезпечити довготривалу підтримку, адже подолання наслідків насильства вимагає часу і комплексного підходу. Соціальний працівник у цьому випадку не лише допомагає жінці подолати кризу, а й виступає посередником у її поверненні до активного та безпечного життя у громаді. Це включає розвиток навичок самостійності, відновлення впевненості у власних силах та створення індивідуальної програми ресоціалізації.

У сучасних умовах, коли українське суспільство стикається з багатьма соціальними викликами, пов'язаними із війною, економічними кризами та демографічними змінами, особливої актуальності набуває впровадження

інноваційних практик у соціальній роботі. Традиційні методи вже не здатні забезпечити необхідний рівень підтримки вразливих категорій населення, адже їхні потреби стають дедалі складнішими та багатовимірними. Інноваційні підходи дозволяють поєднати індивідуалізацію допомоги, інтеграцію ресурсів і залучення різних учасників соціального процесу. Однією з найефективніших практик, яка довела свою результативність у міжнародному та національному контекстах, є кейс-менеджмент. Саме він виступає тим інструментом, що дозволяє оптимізувати соціальні послуги, зробити їх комплексними та максимально наближеними до конкретної людини [29, с. 91].

Кейс-менеджмент (ведення випадку) є інноваційним підходом у соціальній роботі, що ґрунтується на комплексному супроводі клієнта. Він включає оцінку його потреб, розробку індивідуального плану дій, координацію роботи різних організацій і фахівців, а також постійний моніторинг результатів. На відміну від традиційних методів, кейс-менеджмент забезпечує гнучкість і персоналізованість допомоги, враховуючи особисті ресурси клієнта, його сімейний і соціальний контекст.

У світовій практиці цей метод виник як реакція на розрізненість соціальних послуг, які часто дублювали одна одну. З другої половини XX ст. він активно розвивався у США та країнах Європи, де використовувався для роботи з людьми з психічними розладами, залежностями, бездомними. В Україні кейс-менеджмент почав упроваджуватися у 2010-х роках, здебільшого завдяки міжнародним проєктам ПРООН, ЮНІСЕФ та ЄС. Сьогодні він набуває особливого значення у зв’язку з війною, адже дозволяє оперативно координувати підтримку внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та інших соціально вразливих груп.

У науковій літературі виокремлюють кілька моделей кейс-менеджменту: інтенсивного втручання, клінічну, універсальну брокерську та модель, засновану на сильних сторонах клієнта. В Україні найбільш поширені брокерська модель, орієнтована на забезпечення доступу до ресурсів, і strengths-based модель, яка підкреслює потенціал клієнта у подоланні труднощів. Такий вибір пояснюється

обмеженістю ресурсів та необхідністю залучати внутрішні можливості людини й громади [52].

Перспективним напрямом є цифровізація кейс-менеджменту: створення електронних реєстрів, онлайн-консультацій, мобільних застосунків для зв'язку з клієнтами. Такі інструменти вже активно використовуються в країнах ЄС і США, а в Україні їхнє запровадження може значно підвищити ефективність соціальної роботи, особливо в умовах внутрішньої міграції та воєнних дій. У майбутньому кейс-менеджмент має потенціал стати однією з базових технологій соціальної політики, орієнтованої на гнучкість і сталий розвиток.

Інтегровані соціальні служби – це комплекс установ і програм, які об'єднують ресурси різних державних та недержавних організацій для надання багатопрофільної допомоги вразливим групам населення. Їхня сутність полягає не у створенні нової установи, а у налагодженні співпраці між наявними службами – соціальними, освітніми, медичними, правовими. Вони працюють за принципом «єдиного вікна», що дозволяє клієнтам отримати різні види допомоги у максимально доступний і зручний спосіб.

Необхідність створення інтегрованих служб виникла через фрагментарність соціальної підтримки: клієнти часто змушені були звертатися у кілька установ одночасно, витрачаючи ресурси і час. Інтегрований підхід дозволяє об'єднати зусилля та усунути дублювання функцій. Він орієнтований на прозорість, комплексність і швидкість надання послуг, що є критично важливим для сімей із дітьми у кризових обставинах, людей з інвалідністю та громадян похилого віку.

Інтегровані соціальні служби надають широкий спектр послуг: соціальний супровід сімей, профілактику сирітства, підтримку дітей, які мають проблеми із законом, соціалізацію вихованців інтернатів, допомогу особам з інвалідністю та літнім людям. Діяльність реалізується на трьох рівнях: на рівні громади (інформаційні кампанії, освітні заходи), на груповому рівні (школи батьківства, тренінги, групи підтримки) та на індивідуальному рівні (консультації, правова допомога, матеріальна підтримка).

Суттєвою перевагою інтегрованих соціальних служб є їхня гнучкість і орієнтація на локальний контекст. Кожна громада визначає перелік послуг, виходячи зі своїх потреб і ресурсів. Це робить модель універсальною, адже вона може застосовуватись як у великих містах, так і у сільській місцевості. Важливим чинником успіху є активна підтримка місцевих органів влади, які координують діяльність, забезпечують фінансування та моніторинг результатів.

Попри позитивні приклади, розвиток інтегрованих служб в Україні стикається з проблемами: недостатнє фінансування, нерівномірне охоплення регіонів, нестача кваліфікованих кадрів. Багато проєктів функціонують завдяки міжнародній підтримці, і після завершення фінансування їхня сталість опиняється під загрозою. Крім того, бракує єдиної державної моделі інтегрованих соціальних служб, що ускладнює їхнє поширення на рівні всієї країни.

Місцеві громади виступають основним простором для виникнення інноваційних практик у соціальній роботі. Це зумовлено тим, що саме на локальному рівні найбільш помітні реальні проблеми жителів, а соціальні служби й організації максимально наближені до отримувачів послуг. У громадах простіше виявити потреби вразливих груп, організувати прямий контакт між клієнтами і фахівцями та мобілізувати ресурси, що дозволяє розробляти нові форми підтримки.

На практиці громади створюють мобільні бригади соціальних працівників, які надають допомогу у віддалених населених пунктах, організовують консультаційні центри, служби раннього втручання для дітей з інвалідністю, соціальні патрулі для роботи з бездомними. У деяких громадах поширюються інноваційні методи надання послуг через цифрові сервіси: онлайн-консультації, електронні кабінети для отримувачів допомоги, інтерактивні бази даних соціальних випадків. Такі практики не лише підвищують доступність послуг, а й сприяють прозорості діяльності органів влади.

В умовах української реформи децентралізації саме громади стають ключовими центрами управління соціальною політикою. Інновації, які

виникають на місцях, можуть слугувати моделями для масштабування на рівні всієї держави. Наприклад, практика виїзних соціальних бригад чи впровадження «єдиного вікна» для надання допомоги сім'ям у складних життєвих обставинах вже довела свою ефективність і має перспективу стати частиною національних стандартів. Таким чином, громади перетворюються на лабораторії соціальних інновацій, які формують нові підходи до роботи з вразливими категоріями населення.

Інноваційні практики в соціальній роботі зазвичай активізуються у періоди серйозних суспільних потрясінь, коли традиційні механізми допомоги виявляються недостатніми. Для України особливе значення мали події 2014 року: анексія Криму, бойові дії на Донбасі та поява масових хвиль внутрішньо переміщених осіб. У цих умовах держава та громади були змушені звернутися до досвіду інших країн (Грузії, Азербайджану, Молдови), які раніше стикалися з подібними викликами, і на його основі створювати власні моделі допомоги переселенцям, ветеранам і постраждалим від конфлікту.

Кризи висвітлюють нові, раніше менш актуальні потреби: психологічну реабілітацію, допомогу у відновленні документів, пошук житла, соціально-правову підтримку. У таких умовах виникають інновації – створюються центри допомоги ВПО, мобільні консультаційні пункти, служби кризового реагування. Також поширюється практика кейс-менеджменту як технології, здатної швидко адаптуватися до множинних потреб клієнтів. Це дозволяє уникати ситуації, коли людина залишається «невидимою» для системи соціального захисту.

Важливу роль у формуванні кризових інновацій відіграють міжнародні організації – ПРООН, ЮНІСЕФ, ЄС, які не лише надають фінансування, а й забезпечують трансфер успішних практик з інших країн. Наприклад, методики психосоціального супроводу ветеранів чи програми інтеграції ВПО до громад в Україні були адаптовані з урахуванням досвіду сусідів. Це створює умови для формування нової культури соціальної роботи, орієнтованої на швидке реагування та міжсекторальну співпрацю [53, с. 98].

Сучасна повномасштабна війна ще більше актуалізувала потребу в інноваціях. Сьогодні в Україні активно розвиваються центри психосоціальної підтримки для ветеранів і родин загиблих, платформи дистанційної допомоги для переселенців, цифрові сервіси для координації гуманітарної підтримки. Таким чином, кризові виклики стають каталізатором для оновлення всієї системи соціальної політики та створюють нові стандарти роботи з вразливими групами.

Розглянуті інноваційні практики соціальної роботи – кейс-менеджмент, інтегровані соціальні служби, ініціативи на рівні громад та інновації, що виникають у кризових умовах – спрямовані передусім на підвищення якості підтримки вразливих категорій населення. Вони дозволяють забезпечити адресність, комплексність і безперервність соціальних послуг, поєднуючи індивідуалізований підхід із ресурсами громади та міжвідомчою взаємодією.

Аналіз вразливих категорій населення як клієнтів соціальної роботи засвідчує, що всі вони мають багатовимірні потреби, які виходять за межі матеріальної підтримки і охоплюють психологічну, правову, медичну та освітню допомогу. Кожна з груп характеризується специфічними ризиками: для дітей та сімей – втрата стабільного середовища розвитку, для ветеранів – труднощі адаптації до мирного життя, для осіб з інвалідністю – бар'єри доступності, для літніх людей – соціальна ізоляція, для залежних осіб – деструкція соціальних зв'язків, для жінок, що зазнали насильства, – потреба у безпеці та відновленні, для безхатченків – відсутність базових умов існування.

Соціальна робота у цьому контексті постає не як разова допомога, а як система довготривалого супроводу та ресоціалізації. Вона поєднує індивідуалізований підхід із міжсекторальною взаємодією, залученням громади, державних структур і громадських організацій. Ефективність підтримки вразливих груп залежить від здатності соціальних інституцій комплексно відповідати на потреби клієнтів, забезпечуючи не лише допомогу, а й умови для їхньої активної участі у житті суспільства.

Саме вразливі категорії населення формують орієнтири розвитку соціальної політики. Вони змушують переглядати традиційні механізми

підтримки та впроваджувати інноваційні практики – від кейс-менеджменту до інтегрованих соціальних служб і цифрових платформ. Таким чином, соціальна робота з вразливими групами є ключовим показником зрілості суспільства, його готовності забезпечувати соціальну справедливість, дотримання прав людини і людську гідність у найширшому розумінні.

2.2. Правові засади надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення

У більшості європейських країн сучасні системи соціальної допомоги стали прямими спадкоємцями довоєнних практик опіки над бідними. Якщо раніше вони функціонували у вигляді державної «благодійності», що здійснювалася на місцевому рівні на засадах субсидіарності та адміністративної дискреції, то після Другої світової війни підхід принципово змінився. Допомога перестала розглядатися як акт милосердя й була юридично закріплена як право на мінімальні соціальні гарантії. Це означало, що навіть за збереження певних елементів адміністративної гнучкості, громадяни отримали доступ до законодавчо визначеної допомоги на рівні прожиткового мінімуму.

Такі системи у Європі мають різні назви, однак характеризуються спільними рисами: застосуванням перевірки доходів (means test), встановленням фіксованого мінімального рівня допомоги, відсутністю залежності від попередніх періодів страхування чи сплати внесків. Фінансування здійснюється переважно за рахунок загального оподаткування, що забезпечує універсальний характер базової допомоги.

Паралельно з цим у низці держав діють спеціальні програми для окремих категорій населення, які за структурою нагадують систему загальної соціальної допомоги, але передбачають м’якші умови доступу. У європейській практиці вони отримали назву «спеціальні неконкурентні пільги» (special non-contributory benefits). До них належать, наприклад, додаткові виплати для осіб з інвалідністю, дітей-сиріт чи малозабезпечених сімей [17, с. 141].

Варто відзначити, що далеко не всі країни запровадили єдину універсальну систему соціальної допомоги. Так, у Південній Європі (Італія, Іспанія, Греція, Португалія) традиційно діють фрагментарні механізми підтримки, які адресуються конкретним групам: літнім людям, сиротам, особам з інвалідністю чи постраждалим від стихійних лих. Причиною відсутності загального «соціального щита» дослідники пояснюють високий рівень сімейної солідарності, що впродовж десятиліть компенсував слабкість державних програм.

Разом із тим, навіть у країнах із загальною системою соціальної допомоги існує суттєва різниця у рівнях мінімальних виплат. Деякі держави Східної Європи утримують стандарти на рівні, що є значно нижчим за середньоєвропейський, як у абсолютних показниках, так і у співвідношенні до середніх доходів. Це свідчить про нерівномірність реалізації правових гарантій соціального захисту в регіоні та актуалізує проблему гармонізації стандартів у межах ЄС.

Для України цей досвід має особливе значення, оскільки він дозволяє не лише зіставити власний шлях становлення системи соціальної допомоги з міжнародними тенденціями, але й переосмислити ті процеси, які вже відбулися всередині держави. Вітчизняна система соціальної допомоги, як і в більшості постсоціалістичних країн, пройшла тривалий і складний шлях трансформацій – від залишкового принципу підтримки найбільш нужденних, коли державна допомога фактично надавалася лише у випадках крайньої необхідності, до поступового закріплення права на державну підтримку у випадках різних форм соціальної вразливості. Ці зміни не були одномоментними, а формувалися під впливом політичних рішень, соціально-економічних чинників, реформування управлінських структур і зростання суспільного запиту на більш гуманістичний підхід до соціальної політики.

Разом із тим, попри наявний прогрес, рівень мінімальних гарантій соціальної підтримки в Україні й досі суттєво поступається європейським показникам. Це проявляється як у масштабах матеріальної допомоги, так і в

доступності соціальних сервісів, їхньому технічному забезпеченні, кадровій підготовці та можливостях використання сучасних цифрових інструментів. У багатьох випадках надання допомоги залишається недостатньо ефективним, що пов’язано не лише з браком ресурсів, але й із відсутністю системної інтеграції програм та єдиних стандартів їх організації.

Важливо підкреслити, що українська система соціальної підтримки досі зберігає ознаки фрагментарності: окремі програми створюються для різних цільових груп – малозабезпечених сімей, ветеранів війни, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, багатодітних родин тощо. І хоча така спеціалізація може мати позитивний ефект у частині адресності, вона водночас породжує низку труднощів для отримувачів допомоги, які вимушені взаємодіяти з різними інституціями, проходити повторні процедури і адаптовуватися до розрізнених вимог. Через це система часто функціонує як набір окремих напрямів, кожен з яких вирішує лише частину проблеми, тоді як цілісного, інтегрованого підходу до забезпечення соціальної підтримки вразливих категорій населення поки що бракує.

Соціальна допомога є складовою ширшого поняття соціального захисту, поряд із соціальним страхуванням, медичними та сімейними виплатами. У більшості європейських країн на конституційному рівні закріплено положення про право людини на соціальне забезпечення. Хоча формулювання різняться, у них можна виокремити три основні підходи: по-перше, визнання соціального захисту як індивідуального права людини; по-друге, визначення соціальної відповідальності держави у сфері забезпечення громадян; і по-третє, закріплення соціального захисту як одного з керівних принципів державної політики.

Правові засади соціальної допомоги в Україні формуються на конституційному рівні та деталізуються в спеціальному законодавстві. Відповідно до статті 46 Конституції України кожен громадянин має право на соціальний захист у випадках безробіття, хвороби, втрати працездатності чи інших життєвих обставин, що позбавляють людину можливості самостійно забезпечувати себе і свою сім’ю. Це положення створює фундамент для всієї

системи соціального законодавства та підкреслює принцип універсальності права на допомогу.

Ключовим нормативним актом є Закон України «Про соціальні послуги» (2019 р.), який визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг. Закон вводить сучасні поняття та механізми, серед яких: «ведення випадку» (case management) як інструмент індивідуальної роботи з клієнтом, «мінімальний базовий комплекс послуг», що гарантує кожному доступ до певного набору підтримки, та «соціальне замовлення», яке дозволяє залучати недержавні організації до надання соціальних послуг. Таким чином, закріплено правові передумови для інтегрованої моделі підтримки, орієнтованої на потреби людини.

Окремі закони спрямовані на захист специфічних категорій населення. Так, Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» (2000 р.) регулює порядок надання допомоги тим, чиї доходи не досягають прожиткового мінімуму. Він визначає критерії доступу, розмір допомоги та обмеження щодо максимальної суми виплат. Аналогічно, Закон «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю» гарантує базове матеріальне забезпечення для найбільш уразливих груп, які залишилися поза системою пенсійного страхування.

Значення мають і підзаконні акти, які деталізують порядок реалізації цих прав. Наприклад, Постанова Кабінету Міністрів України № 250 від 24 лютого 2003 р. визначає процедуру призначення та виплати соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, порядок обліку доходів та перелік документів, необхідних для отримання допомоги. Наявність чітких процедур дозволяє забезпечити прозорість процесу та мінімізувати корупційні ризики.

В останні роки здійснюються кроки для підвищення ефективності правового регулювання. Прийняті зміни до Закону «Про соціальні послуги» розширили можливості для залучення органів місцевого самоврядування та громадських організацій. Розробляються проєкти законів щодо базової соціальної допомоги, яка передбачає рівномірний розподіл виплат між

повнолітніми членами сім'ї. Впровадження державних стандартів соціальних послуг також стало інструментом забезпечення їх якості, доступності та орієнтації на права людини [49, с. 246].

Разом з тим у наукових дослідженнях відзначається ціла низка проблем, які актуалізують потребу у подальшому вдосконаленні системи соціальної підтримки. Попри очевидний прогрес у законодавчому забезпеченні, що проявляється у розширенні переліку соціальних гарантій, підвищенні уваги до прав вразливих груп та модернізації окремих процедур, на практиці соціальна допомога в Україні все ще залишається фрагментарною. Це означає, що різні елементи системи функціонують нерівномірно, не завжди узгоджуються між собою, а іноді й дублюють одне одного, створюючи додаткове навантаження як для отримувачів допомоги, так і для органів соціального захисту.

Фінансування соціальної сфери, як свідчать численні аналітичні огляди, також є недостатнім для забезпечення повноцінної реалізації задекларованих прав. Ситуація ускладнюється тим, що наявні ресурси розподіляються нерівномірно й часто не відповідають реальним потребам вразливих категорій населення, які зростають в умовах економічної нестабільності та соціальних ризиків. У результаті частина програм підтримки працює лише частково, а обсяг допомоги, який отримують громадяни, нерідко є символічним і не покриває основних життєвих витрат.

Окремий пласт проблем пов'язаний із практичною реалізацією законодавчо гарантованих прав. Навіть за наявності необхідної нормативної бази на шляху отримання допомоги люди часто стикаються з численними бюрократичними бар'єрами – складними процедурами подання документів, обмеженою доступністю державних сервісів, потребою повторно підтверджувати вже встановлені статуси або подавати довідки, які можуть бути отримані органами влади в автоматизованому режимі. Це створює додатковий психологічний і часовий тягар для громадян, особливо для тих, хто і так перебуває у стані соціальної вразливості.

Особливо гострою залишається проблема відповідності розміру соціальної допомоги прожитковому мінімуму та загальноєвропейським стандартам. У наукових роботах неодноразово підкреслюється, що наявний рівень підтримки суттєво відстає від реальних соціально-економічних потреб населення, що знижує ефективність самої соціальної політики. Невідповідність допомоги фактичним витратам на життя ставить під сумнів її здатність виконувати компенсаторну функцію, а також перешкоджає досягненню стандартів гідного рівня життя, які визначаються міжнародними організаціями.

Аналіз конституційних норм 47 європейських держав показує, що значна частина з них прямо або опосередковано згадує соціальну допомогу. У різних країнах це формулюється як обов'язок держави забезпечувати підтримку малозабезпечених осіб, сімей з дітьми, осіб з інвалідністю чи інших уразливих груп. Таким чином, соціальна допомога виступає не лише практичним механізмом, а й юридично визнаною складовою соціальної держави.

На рівні Європейського Союзу сьогодні основним викликом є реалізація принципу гарантованого мінімального доходу в усіх державах-членах. Йдеться про встановлення єдиних стандартів підтримки на рівні, що не нижчий за офіційний поріг бідності, у поєднанні з ефективними програмами працевлаштування та соціальної реінтеграції. Це питання безпосередньо пов'язане з пошуком політичного консенсусу, бюджетних ресурсів та правових механізмів у межах ЄС.

Для України досвід європейських країн є важливим орієнтиром. Конституція України (стаття 46) також закріплює право кожного громадянина на соціальний захист у випадку безробіття, хвороби, втрати працездатності чи інших життєвих обставин. Водночас реальний рівень соціальної допомоги часто залишається нижчим за прожитковий мінімум, а програми реінтеграції уразливих категорій населення ще перебувають на стадії розвитку. Тому завданням держави є не лише збереження права на соціальну допомогу у правовому полі, а й його наповнення реальним змістом через адекватне

фінансування, удосконалення законодавства та інтеграцію європейських підходів до мінімального доходу та соціальної інклюзії.

Універсальні міжнародні каталоги прав людини, зокрема Загальна декларація прав людини (1948) та Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права (МПЕСКП, 1966), прямо не використовують термін «соціальна допомога». Натомість вони закріплюють право на соціальне забезпечення (ст. 22 Декларації та ст. 9 Пакту) і право на достатній життєвий рівень (ст. 25 Декларації та ст. 11 Пакту). Таким чином, підхід міжнародного права визнає ціль забезпечення мінімального рівня існування, навіть якщо не прив’язує її безпосередньо до універсальних систем соціальної допомоги.

Однак Комітет з економічних, соціальних і культурних прав (КЕСКП) у своїй практиці чітко визначив, що право на соціальне забезпечення, передбачене статтею 9 Пакту, включає також обов’язок держав створювати безвнескові системи соціальної підтримки. Це закріплено не лише в Загальному коментарі № 19 до Пакту, але й у практиці розгляду індивідуальних скарг.

Особливістю міжнародного регулювання є те, що МОП не має спеціальної конвенції, яка б установлювала мінімальні стандарти у сфері соціальної допомоги. Базова Конвенція № 102 (1952) орієнтувалася переважно на страхові моделі соціального забезпечення. Водночас ухвалена у 2012 році Рекомендація МОП № 202 «Про національні рівні соціального захисту» вже містить положення щодо ролі соціальної допомоги як важливої складової соціального захисту. У Загальному огляді щодо її застосування (2019) підкреслено, що подолання бідності та забезпечення гідного рівня життя неможливі без податково-фінансованих систем соціальної допомоги, які мають бути закріплені у законодавстві, ґрунтуватися на правах людини та гарантувати достатній рівень захисту.

Національне законодавство України, хоча й гарантує право на соціальний захист (стаття 46 Конституції України), досі значною мірою ґрунтується на поєднанні страхових і адресних механізмів допомоги. Це призводить до того, що значна кількість вразливих груп (зокрема люди похилого віку, безхатченки,

особи без страхового стажу, внутрішньо переміщені особи) опиняються поза належним соціальним захистом. Впровадження правових стандартів, наближених до підходів КЕСКП і МОП, означало б розбудову універсальних податково-фінансованих систем соціальної допомоги, які доповнюють страхові механізми і забезпечують базові соціальні гарантії для всіх.

На тлі високого рівня розвитку європейських систем соціального захисту не дивно, що право на соціальну допомогу в Європі розглядається як самостійна категорія. Найбільш виразно це закріплено у статті 13 Європейської соціальної хартії (ЄСХ), яка визнає право на соціальну та медичну допомогу для осіб, що не мають засобів до існування. Суть цієї статті полягає у тому, що будь-яка людина, яка не має достатніх ресурсів і не може забезпечити їх власними зусиллями чи отримати з інших джерел (зокрема через систему соціального страхування), повинна мати право на адекватну допомогу та необхідний медичний догляд.

Стаття 13 Хартії функціонує як доповнення до ширшої статті 12 ЄСХ, що гарантує право на соціальне забезпечення, і відокремлена від статті 14, яка стосується безпосередньо соціальних послуг. Усі ці положення взаємодоповнюють одне одного та формують основу реалізації статті 30 ЄСХ – права на захист від бідності та соціального відчуження [69, с. 36].

У Хартії основних прав Європейського Союзу право на соціальне забезпечення та соціальну допомогу об’єднане в одній нормі (стаття 34). Важливо, що у статті 1 Хартії, як і у Конституції Німеччини, наголошується на недоторканності людської гідності. Національні суди Німеччини використовували це положення для розвитку концепції Existenzminimum – мінімуму засобів існування, необхідного для гідного життя. Подібний підхід відображається і в практиці Суду ЄС, зокрема у справах, що стосуються мінімальних стандартів прийому шукачів притулку.

Ці тенденції розвиває Європейський стовп соціальних прав (2017) – новітній, хоча й політично необов’язковий документ. У принципі 14 «Мінімальний дохід» закріплено, що кожна людина, яка не має достатніх ресурсів, має право на адекватну мінімальну допомогу, що гарантує життя у

гідності на всіх етапах життя, а також доступ до базових соціальних послуг. Хоча юридична значимість цього документа ще не визначена остаточно, його прийняття свідчить про еволюцію концепції – від соціальної допомоги як вузького інструмента до ширшого розуміння мінімального доходу. Це новий підхід, який визнає різноманітність моделей реалізації права на базовий соціальний захист.

Адже вітчизняна правова система України досі оперує переважно поняттям «державної допомоги» у вузькому сенсі – через окремі види пільг і виплат. Перехід до концепції мінімального доходу, гарантованого правом людини, відповідно до європейських стандартів, дав би змогу створити універсальний механізм захисту від бідності, інтегрований у систему соціальної політики. Це також забезпечило б більшу узгодженість українського законодавства з міжнародними правовими актами та зобов'язаннями України в межах євроінтеграційного процесу.

У європейському регіональному контексті не можна оминути увагою Європейську конвенцію з прав людини (ЄКПЛ), яка поступово набуває дедалі більшого значення для соціальних прав. Хоча сама Конвенція не містить безпосередніх гарантій соціально-економічних прав, Європейський суд з прав людини (ЄСПЛ) тлумачить низку її положень у спосіб, що створює так звану «сітку безпеки під соціальною сіткою».

Зокрема, стаття 2 (право на життя) та стаття 3 (заборона катувань і нелюдського чи такого, що принижує гідність, поводження) у практиці Суду застосовуються для обґрунтування того, що у випадках крайньої нужденності держави не можуть повністю усунутися від обов'язку забезпечити базовий рівень захисту. Якщо існує реальна загроза, що людина опиниться у стані абсолютної залежності від держави без будь-яких засобів існування, виникає позитивний обов'язок влади надати мінімальну підтримку.

Таким чином, хоча ЄКПЛ прямо не гарантує права на соціальну допомогу, її тлумачення ЄСПЛ формує мінімальний рівень зобов'язань держави у випадках

крайньої вразливості. Це дозволяє розглядати Конвенцію як додаткову захисну рамку, що підсилює загальноєвропейські стандарти у сфері соціального захисту.

Фундаментальне право на соціальну допомогу, незалежно від того, розглядається воно як частина права на соціальне забезпечення чи окрема категорія, є соціально-економічним правом людини. Традиційно у правовій доктрині ці права розглядалися радше як програмні норми для урядів, ніж як такі, що підлягають прямому юридичному захисту. Проте сучасна міжнародна спільнота з прав людини наполягає на принципі, що всі права людини є «неподільними, взаємозалежними та взаємопов'язаними». Це означає, що соціальні права повинні мати не лише декларативний, а й реальний юридичний ефект, співставний із громадянськими правами. Хоча не всі національні правові системи готові поділяти цю ідею, існує загальне визнання того, що фундаментальні соціальні права створюють для держави певні зобов'язання.

Згідно із Загальним коментарем № 19 (2008) Комітету з економічних, соціальних і культурних прав (КЕСКП), право на соціальне забезпечення (стаття 9 МПЕСКП) має конкретний зміст і тягне за собою три групи обов'язків: поважати (respect), захищати (protect) та забезпечувати (fulfil).

Обов'язок поважати означає, що держава не може перешкоджати функціонуванню недержавних форм соціальної підтримки (наприклад, ініціатив громадських організацій чи благодійних фондів) [10, с. 38].

Обов'язок захищати полягає у створенні правових і фінансових механізмів для визнання та гарантування вже існуючих колективних чи приватних систем соціального захисту.

Обов'язок забезпечувати (виконувати) передбачає пряме втручання держави у випадках, коли людина чи суспільство в цілому більше не можуть самостійно гарантувати собі мінімальний рівень соціального захисту. Це означає створення універсальних безвнескових програм, які виконують роль «останньої сітки безпеки» для найбільш уразливих категорій населення.

Важливо, що КЕСКП також сформулював поняття «мінімального ядра» права на соціальне забезпечення. Воно включає доступ до життєво необхідного

мінімуму соціальних благ, таких як: вода і санітарія, продовольство, базова медична допомога, житло та притулок, а також елементарні форми освіти. Крім того, доступ до соціальної допомоги має бути гарантований на недискримінаційній основі, особливо для вразливих і маргіналізованих груп населення.

Національна система в Україні досі тяжіє до фрагментарності: соціальні допомоги регулюються численними окремими законами й підзаконними актами. Це створює ситуацію, коли певні категорії (зокрема бездомні, внутрішньо переміщені особи, особи з неофіційною зайнятістю) можуть опинитися поза захистом. Впровадження у правове поле України підходів КЕСКП – із чітким визначенням мінімального права на соціальний захист та відповідальності держави за його реалізацію – сприятиме створенню більш цілісної системи соціальної допомоги, що відповідає міжнародним стандартам і забезпечує гідний рівень життя кожної людини.

Відповідно до позиції Комітету з економічних, соціальних і культурних прав (КЕСКП), поняття соціальної допомоги є складовою права на соціальне забезпечення, закріпленого у статті 9 МПЕСКП. Водночас у Загальному коментарі № 19 зміст цього права окреслено лише загально, без чітких матеріальних стандартів. Подібна ситуація спостерігається й у тлумаченнях інших соціально-економічних прав, що залишає значний простір для національного і регіонального трактування.

Дещо конкретніше роль соціальної допомоги описано у Рекомендації МОП № 202 (2012) «Про національні підлоги соціального захисту». У пункті 9(3) цього документа соціальна допомога розглядається як один із ключових інструментів забезпечення мінімального рівня захисту поряд із соціальним страхуванням та іншими механізмами підтримки доходів. Це підтверджує важливість соціальної допомоги як універсального засобу запобігання бідності, хоча її нормативний зміст залишається доволі нечітким.

Більш конкретні стандарти сформульовані на регіональному рівні, зокрема у рамках Європейської соціальної хартії (ЄСХ). Її контрольний орган –

Європейський комітет із соціальних прав (ECSR) – у своєму «Зводі прецедентної практики» (2008) надав докладне тлумачення статті 13 Хартії, яка закріплює самостійне право на соціальну допомогу. Визначення, запропоноване ECSR, охоплює такі ключові елементи:

− соціальна допомога – це індивідуальне право, засноване на критеріях потреби, без вимог щодо страхового стажу, професійної діяльності чи внесків;

− вона повинна бути універсальною, тобто доступною для всіх осіб, які перебувають у скрутному становищі;

− розмір допомоги має бути співмірним із середнім доходом у країні та не може опускатися нижче 50% медіанного еквівалентного доходу;

− допомога повинна надаватися доти, доки зберігається стан потреби;

− скорочення чи призупинення виплат можливе лише за умови, що людину не буде позбавлено засобів до існування, і обов'язково з правом на апеляцію [64, с. 41].

Окрему увагу Комітет приділяє питанню доступу до допомоги для іноземців. Він визнає, що держави можуть встановлювати мінімальні строки проживання для повного доступу до соціальних гарантій. Водночас щодо екстреної допомоги правило інше: вона повинна надаватися всім, включно з особами без легального статусу, зокрема шукачами притулку, які вичерпали всі юридичні засоби захисту. Таким чином, ECSR наголошує на гуманітарному характері цього інституту, який не може бути обмежений формальними критеріями.

На підставі проведеного аналізу можна зробити висновок, що фундаментальне право на соціальну допомогу отримало нормативне визнання як на міжнародному, так і на національному рівнях. Водночас говорити про його універсальне закріплення ще зарано: існує радше тенденція до поступового формування консенсусу, який проявляється у міжнародних документах і тлумаченнях контрольних органів. Саме вони трактують соціальну допомогу як «останню сітку безпеки» у системі соціального захисту, створюючи для держав посилене зобов'язання забезпечувати мінімальні стандарти життя.

При цьому важливо враховувати, що цей консенсус існує здебільшого на абстрактному рівні. У практичній площині моделі соціальної допомоги суттєво відрізняються між країнами, а механізми реалізації права варіюють від всеохопних систем мінімального доходу до фрагментарних програм для окремих груп. Навіть у Європі, де Європейський комітет із соціальних прав виробив доктрину тлумачення статті 13 Європейської соціальної хартії, ця доктрина не визначає детальної архітектури системи. Такий підхід залишає державам простір для адаптації моделей до власних потреб і політичних пріоритетів.

Водночас актуальним завданням подальших досліджень є узгодження правозахисного підходу з особливостями існуючих програм, серед яких – жорсткі умови доступу, низький рівень виплат, обмеження для іноземців та велика роль адміністративного розсуду. Для України ці виклики посилюються наслідками війни, зростанням масштабів вразливих груп та дефіцитом бюджетних ресурсів. Саме тому формування чітких правових гарантій і політичних механізмів їхньої реалізації має стати пріоритетом соціальної політики держави у найближчій перспективі.

2.3. Цифрові технології як інструмент трансформації соціальної допомоги вразливим категоріям населення

У сучасних умовах цифровізація постає як ключовий чинник розвитку соціальної сфери України. Перехід від традиційних, паперових процедур до електронних форматів надання послуг дозволив не лише оптимізувати роботу державних органів, а й суттєво підвищити доступність соціальної допомоги для вразливих категорій населення. Використання цифрових платформ забезпечує прозорість, зменшує ризики корупційних зловживань, прискорює процес прийняття рішень і дає змогу ефективніше управляти соціальними ресурсами. Особливої ваги цифрова трансформація набуває в контексті соціальної політики, де швидкість і точність реагування на потреби громадян є визначальними.

Кризові обставини останніх років, зокрема повномасштабна війна, стали каталізатором для впровадження цифрових рішень у соціальній сфері. Зростання масштабів внутрішнього переміщення, збільшення кількості малозабезпечених сімей та осіб, які потребують екстреної допомоги, висунули нові вимоги до ефективності й гнучкості державної системи. У цих умовах цифрові технології стали не просто інструментом модернізації, а й засобом виживання системи соціального захисту, що дозволяє забезпечити своєчасне призначення виплат, дистанційний доступ до послуг та інтеграцію з міжнародними гуманітарними програмами. Саме війна продемонструвала, що цифрові рішення є необхідною умовою для збереження стійкості та адаптивності соціальної політики.

Цифровізація соціальної сфери в Україні стала не факультативним напрямом розвитку, а визначальним елементом глибинної трансформації державної політики у сфері захисту вразливих категорій населення. Це вже не спроба модернізувати окремі процедури чи покращити роботу окремих установ, а стратегічний вектор, який задає тон усім реформам і поступово змінює саму філософію організації соціальної допомоги. Сучасні цифрові рішення впливають на формати взаємодії між державою та громадянами, роблять цю взаємодію більш передбачуваною, доступною та орієнтованою на потреби людей, які очікують від держави не формальних рішень, а реальної підтримки та швидкої реакції на свої запити.

Важливо наголосити, що цифровізація поєднує прагнення України до інтеграції з європейськими стандартами з одночасною необхідністю реагування на унікальні виклики воєнного часу. З одного боку, впровадження цифрових платформ, електронних реєстрів та сервісів відповідає тим підходам, які давно застосовуються в країнах ЄС і розглядаються як основа сучасної соціальної політики. З іншого боку, саме війна зробила цифрову модернізацію життєво необхідною: у ситуації масових переміщень населення, руйнування інфраструктури, обмеження доступу до паперової документації та зростання кількості людей, які потребують допомоги, електронні інструменти стали чи не єдиним способом підтримати безперервність соціальних процесів.

Такі обставини дозволяють розглядати цифрові технології як фундаментальний ресурс модернізації, здатний забезпечити сталість, прозорість та керованість соціальної підтримки навіть у найскладніших умовах. Використання цифрових інструментів робить систему більш стійкою до зовнішніх загроз, мінімізує залежність від бюрократичних процедур, скорочує людський фактор і дозволяє оперативно оновлювати та обробляти інформацію щодо отримувачів допомоги. Усе це створює передумови для формування соціальної політики нового покоління, де пріоритетом стає не лише матеріальна підтримка, а й спроможність держави швидко реагувати на зміни, адаптуватися до криз та забезпечувати громадянам доступ до сервісів незалежно від їхнього місцезнаходження.

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) є одним із ключових інструментів цифровізації в Україні, створеним для інтеграції й уніфікації процесів надання соціальної допомоги. Її головна мета полягає у формуванні єдиного інформаційного простору, який охоплює облік отримувачів соціальних послуг, управління нарахуваннями, взаємодію між різними рівнями державних інституцій та підвищення прозорості у використанні бюджетних ресурсів. Впровадження цієї системи стало відповіддю на проблему фрагментарності існуючих баз даних, коли соціальні послуги надавалися через різні реєстри, що ускладнювало процес обліку та контролю [37, с. 17].

Функціонування ЄІССС ґрунтується на принципах інтероперабельності та доступності. Це означає, що система інтегрується з іншими державними електронними реєстрами, зокрема з Державним реєстром актів цивільного стану, реєстром платників податків та реєстром внутрішньо переміщених осіб. Такий підхід дозволяє автоматизувати перевірку інформації, скоротити кількість довідок, які громадяни мають подавати особисто, та значно прискорює процедури призначення соціальної допомоги. Важливим аспектом є й те, що система уможливлює звернення за соціальною допомогою незалежно від місця реєстрації особи, що особливо актуально для внутрішньо переміщених осіб, які через війну змінили місце проживання.

Крім того, ЄІССС є ефективним інструментом моніторингу та прогнозування соціальних потреб. Накопичення та аналітика даних про отримувачів послуг дозволяють органам влади формувати більш точні соціальні політики, оцінювати ефективність програм та визначати пріоритети фінансування. Застосування big data-аналітики у межах системи відкриває перспективи для прогнозування соціально-економічних тенденцій, що в умовах війни є критично важливим для мобілізації ресурсів та адресного спрямування допомоги.

Особливу увагу у функціонуванні ЄІССС приділено захисту персональних даних та кібербезпеці. З огляду на чутливість інформації про вразливі категорії населення, система передбачає багаторівневу систему доступу та шифрування, що відповідає сучасним європейським стандартам. Разом з тим, розвиток інформаційної інфраструктури в умовах воєнних дій ставить перед системою додаткові виклики, пов’язані з безперервністю її роботи та захистом від кібератак.

Єдина інформаційна система соціальної сфери стала центральним інструментом для організації соціальної допомоги вразливим категоріям населення в Україні. Її функціонування охоплює широкий спектр виплат та підтримки, які раніше оформлювалися через різні розрізнені реєстри. Завдяки інтеграції системи громадяни можуть дистанційно подавати заявки на державні допомоги, зокрема на допомогу у зв’язку з вагітністю та пологами, виплати на дітей із багатодітних сімей, соціальну підтримку дітям-сиротам та дітям з інвалідністю, а також забезпечення прийомним батькам. Це суттєво полегшує доступ до базових соціальних гарантій для тих, хто опинився у кризових життєвих ситуаціях.

Крім матеріальних виплат, ЄІССС надає можливість отримання комплексу соціальних послуг: від правових і консультативних до медичних та освітніх. Вразливі категорії, зокрема внутрішньо переміщені особи та люди з інвалідністю, можуть скористатися електронними сервісами для оформлення статусів, доступу до адресних програм та пошуку необхідних установ. У

перспективі ЄІССС виконує не лише роль цифрового реєстру, але й стає інтегрованою платформою соціальної взаємодії, де автоматизовані алгоритми допомагають визначити потреби людини та скерувати її до відповідних ресурсів. Такий підхід формує нову модель державної підтримки, що поєднує адресність, прозорість і зручність, роблячи соціальну допомогу більш доступною для кожного представника вразливих груп.

Таким чином, ЄІССС виступає базовою цифровою платформою, яка створює основу для сучасної системи соціальної допомоги в Україні. Вона забезпечує не лише прозорий і швидкий доступ громадян до соціальних послуг, але й формує умови для більш справедливого та ефективного розподілу державних ресурсів. У перспективі ЄІССС здатна стати центральним елементом інтегрованої моделі соціального захисту, що поєднує державні й міжнародні інституційні практики та спрямована на захист найбільш уразливих категорій населення [42, с. 29].

Система e-Case була запроваджена Міністерством соціальної політики України за активної підтримки UNICEF як відповідь на необхідність модернізації соціальної роботи. Вона ґрунтується на ідеї створення електронного досьє для кожної особи або сім'ї, яка потребує допомоги, що забезпечує зручний облік усіх наданих послуг та доступних ресурсів. Завдяки цифровому формату управління кейсами скорочується час реагування на запити громадян, а процес прийняття рішень стає більш прозорим і контрольованим. Це особливо важливо в умовах воєнних викликів, коли швидкість і точність надання допомоги визначають ефективність соціальної політики.

Електронний кейс-менеджмент дозволяє створювати індивідуальний план допомоги для кожного клієнта. Соціальний працівник у системі фіксує конкретні потреби людини, визначає послідовність послуг і встановлює терміни їх надання. Це дає змогу уникати дублювання, адже усі органи та організації бачать єдиний план супроводу. Одночасно e-Case забезпечує моніторинг результатів, коли дані про надану підтримку оновлюються в режимі реального часу, а ефективність втручання оцінюється за показниками покращення життєвої ситуації клієнта.

Для внутрішньо переміщених осіб e-Case є інструментом, що дозволяє швидко визначати їхні першочергові потреби – житло, фінансова підтримка, гуманітарна допомога, працевлаштування – та координувати надання цих послуг без зайвих бюрократичних процедур.

У випадку кризових обставин система забезпечує доступ до програм екстреної психологічної допомоги, соціальної адаптації та освітніх послуг. Наприклад, сім'я, яка втратила житло через бойові дії, отримує комплексний супровід: адресну грошову допомогу, допомогу у влаштуванні дітей у школи та підтримку з боку соціальних фахівців.

Завдяки інтеграції державних структур і міжнародних партнерів у єдиний цифровий простір e-Case робить соціальну допомогу в Україні більш доступною, адресною й ефективною, орієнтованою не на систему, а на людину.

Державні цифрові сервіси України, серед яких провідними є мобільний застосунок «Дія» та Соцпортал Міністерства соціальної політики, стали ключовими каналами надання соціальної допомоги населенню в умовах масштабних суспільних викликів. Вони перетворилися на сучасний інструмент, що дозволяє громадянам у дистанційному форматі подавати заяви, перевіряти статуси виплат, отримувати консультації та управляти персональними даними. Завдяки інтеграції з іншими електронними реєстрами сервіси забезпечують швидкість, прозорість і зручність, що особливо важливо для людей, які опинилися в кризових обставинах.

Для внутрішньо переміщених осіб сервіси є основним каналом доступу до державної підтримки. Через «Дію» можна оформити грошову допомогу на проживання, змінити банківські реквізити для виплат та отримати інформацію про гуманітарні програми. Це дозволяє уникати бюрократичних бар'єрів, які ускладнювали життя переселенцям, і забезпечує швидке реагування на їхні базові потреби.

Велику роль цифрові сервіси відіграють у підтримці сімей із дітьми, оскільки саме ця категорія населення традиційно має високий рівень звернень до органів соціального захисту та потребує стабільного доступу до різних видів

державної підтримки. Запровадження електронних інструментів істотно змінило характер цієї взаємодії: батьки більше не змушені відвідувати установи соціального захисту, стояти в чергах чи збирати численні довідки, адже значна частина процедур стала доступною дистанційно, у зручний для них формат і час. Це особливо важливо для молодих батьків, які через брак часу або складні життєві обставини часто не можуть оперативно оформити належні їм виплати у традиційний спосіб.

Можливість подання заяв на різні види державної допомоги при народженні дитини в онлайн-режимі суттєво полегшила доступ до соціальної підтримки. Те саме стосується оформлення виплат для багатодітних сімей, допомоги на дітей з інвалідністю чи дітей-сиріт. Розширення функціоналу цифрових сервісів створює умови, за яких сім'ї можуть оперативно отримати інформацію про всі доступні програми підтримки, перевірити свій статус, подати документи і відслідковувати стан розгляду заяви без додаткових звернень чи візитів до соціальних служб. Такий підхід дає можливість зменшити навантаження на самі установи, а також оптимізувати їхню внутрішню роботу за рахунок автоматизованої обробки даних.

Крім того, цифровізація соціальних послуг дає змогу істотно зменшити адміністративні витрати, оскільки скорочується кількість паперових документів, процесів ручного опрацювання інформації та дублювання даних у різних системах. У традиційній моделі організації соціальної допомоги значна частина часу витрачалася на перевірку поданих документів та підтвердження достовірності інформації. Натомість сучасні електронні сервіси дозволяють виконувати такі операції автоматично, що підвищує швидкість прийняття рішень і зменшує ризик людських помилок.

Однією з ключових переваг цифрових інструментів є гарантування адресності допомоги. Електронні системи автоматично звіряють інформацію з наявними державними реєстрами, що суттєво знижує ризики подання недостовірних даних, випадків дублювання виплат чи можливих зловживань. Завдяки цьому державні ресурси використовуються більш ефективно, а

отримувачі допомоги мають упевненість у тому, що їхнє право на підтримку буде реалізоване без зайвих затримок та перешкод.

Окрему категорію складають люди з інвалідністю та особи похилого віку, для яких доступ до послуг часто ускладнюється через обмежену мобільність. У «Дії» та на Соцпорталі вони можуть подати заявки на соціальну допомогу, оформити субсидії, отримати довідки для призначення догляду чи пільг. Такі цифрові рішення фактично відкривають для них новий простір соціальної участі, дозволяючи мінімізувати залежність від фізичного відвідування державних установ.

Сервіси підтримують малозабезпечені сім'ї та інші соціально вразливі групи. Автоматизація процесів нарахування субсидій і соціальних виплат дозволяє цим людям у кілька кліків подати заявку, а завдяки електронній перевірці даних уникнути зайвих підтверджень у паперовій формі. Це сприяє більш справедливому розподілу ресурсів і гарантує, що допомогу отримають ті, хто справді її потребує.

Таким чином, «Дія» та Соцпортал стали основою цифрової екосистеми соціальної допомоги в Україні, яка охоплює широке коло вразливих категорій населення. Їхня роль виходить за межі простого технічного інструменту – вони формують нову модель державної політики, побудовану на принципах доступності, адресності та прозорості.

Одним із найважливіших напрямів цифрової трансформації соціальної сфери в Україні стало створення та розвиток онлайн-платформ для внутрішньо переміщених осіб. Такі сервіси дають змогу переселенцям швидко реєструватися за новим місцем проживання, оформлювати грошові виплати та отримувати інформацію про гуманітарні програми. Особливо цінним є те, що ці платформи інтегруються з державними реєстрами, що дозволяє уникати повторних звернень і забезпечує адресність допомоги. Позитивний досвід міжнародних організацій, зокрема UNICEF та UNDP, був активно впроваджений у національну систему. Завдяки їхній підтримці вдалося створити механізми, які об'єднують державні

ресурси та допомогу міжнародних донорів у єдиний цифровий простір, що спрощує доступ до послуг для сімей, які втратили домівки через війну.

Важливим напрямом є також забезпечення доступності цифрових сервісів для осіб з інвалідністю. Використання адаптивних інтерфейсів, можливість збільшення шрифту, озвучування тексту чи спрощені електронні форми дозволяють цій категорії населення користуватися онлайн-сервісами без додаткових бар'єрів. У поєднанні з електронними реєстрами це створює нові можливості для отримання пільг, технічних засобів реабілітації чи програм соціальної адаптації. Таким чином, цифрові практики стають інструментом не лише адміністративної зручності, а й соціальної інклюзії [47, с. 81].

Окреме місце у сучасній соціальній політиці займає використання big data та аналітичних платформ для вивчення потреб і прогнозування майбутніх соціальних викликів. Дані, зібрані в єдиних цифрових реєстрах, дозволяють аналізувати динаміку потреб ВПО, людей з інвалідністю, літніх осіб, жінок, які зазнали насильства, чи безробітних. Такі аналітичні інструменти допомагають не лише швидко реагувати на актуальні потреби, але й формувати довгострокові програми соціальної підтримки. Наприклад, прогнозування рівня безробіття серед переселенців дозволяє заздалегідь розробляти програми перекваліфікації, а аналіз звернень людей з інвалідністю – визначати пріоритети у фінансуванні програм реабілітації.

Попри значний потенціал цифрових технологій у сфері соціальної допомоги, їх широке впровадження супроводжується низкою викликів та ризиків. Насамперед варто зазначити проблему «цифрового розриву», яка полягає в нерівному доступі до інтернету та цифрових сервісів у різних регіонах України. Сільські громади та маломобільні групи населення часто стикаються з браком технічних можливостей або недостатньою цифровою грамотністю, що унеможливлює для них повноцінне користування онлайн-сервісами. Це створює ризик того, що саме найбільш вразливі верстви населення опиняться поза межами цифрової трансформації.

Не менш важливою проблемою є питання захисту персональних даних та кібербезпеки. Соціальні реєстри містять конфіденційну інформацію про мільйони громадян, включно з їхнім місцем проживання, станом здоров'я чи соціальним статусом. У період війни ці дані стають особливо вразливими до кібератак, а їх витік може створити додаткові ризики як для окремих осіб, так і для держави загалом. Тому важливим завданням залишається посилення систем захисту та впровадження європейських стандартів кібербезпеки у соціальній сфері.

Окрему групу викликів становлять організаційні та кадрові бар'єри. Запровадження складних цифрових платформ вимагає не лише технічних ресурсів, а й високого рівня кваліфікації соціальних працівників. Недостатня підготовка кадрів або низька мотивація до використання нових інструментів може призвести до формального застосування технологій без суттєвого підвищення ефективності. Не меншою проблемою є потреба в безперервному навчанні та адаптації фахівців до постійно змінюваних цифрових рішень.

Важливим ризиком залишається також залежність соціальної системи від стабільності цифрової інфраструктури. В умовах воєнних дій або надзвичайних ситуацій перебої з електропостачанням чи інтернетом можуть ускладнити доступ до соціальних послуг, а надмірна цифровізація без резервних офлайн-альтернатив здатна створити загрозу повної ізоляції для окремих категорій населення. Саме тому міжнародні організації наголошують на необхідності збереження «змішаних» моделей, які поєднують цифрові сервіси та традиційні канали надання допомоги [53, с. 98].

Аналіз цифрових технологій у сфері соціальної допомоги засвідчує, що вони стали ключовим чинником модернізації соціальної політики України та адаптації її до умов воєнних і соціально-економічних викликів. Єдина інформаційна система соціальної сфери, електронний кейс-менеджмент, мобільний застосунок «Дія» та Соцпортал формують цілісну екосистему, яка поєднує автоматизацію процесів, адресність підтримки та прозорість управління ресурсами.

Для вразливих категорій населення цифровізація означає якісно новий рівень доступу до соціальних послуг. Внутрішньо переміщені особи можуть отримати своєчасну допомогу незалежно від місця перебування, сім'ї з дітьми – оперативно оформити належні виплати, люди з інвалідністю та літні особи – користуватися адаптованими сервісами без необхідності особистого відвідування органів влади. Завдяки інтеграції міжнародних платформ (UNICEF, UNDP) у національні рішення, соціальна допомога стає більш комплексною та орієнтованою на потреби конкретної людини.

Разом з тим цифровізація супроводжується низкою викликів, серед яких цифровий розрив, проблеми захисту персональних даних, кадрові бар'єри та залежність від стабільності інфраструктури. Усвідомлення цих ризиків є важливим елементом для формування стійкої моделі цифрової соціальної політики.

Отже, цифрові технології сьогодні є не просто технічним інструментом, а стратегічним ресурсом, що трансформує систему соціальної допомоги в Україні. Вони створюють основу для більш інклюзивної, адресної та справедливої підтримки вразливих категорій населення, наближаючи соціальну політику держави до європейських стандартів та забезпечуючи її здатність ефективно реагувати на сучасні виклики.

РОЗДІЛ 3
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ

3.1. Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» у практиці соціальної роботи з вразливими категоріями населення

В умовах воєнних і соціально-економічних викликів Україна активно впроваджує цифрові рішення, покликані забезпечити ефективність і прозорість системи соціального захисту. Одним із ключових інструментів у цій сфері став програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Його створення було зумовлене необхідністю модернізації механізмів надання соціальної допомоги та переходу від паперових процедур до електронної взаємодії між державними структурами, громадами та громадянами.

Завдяки «Соціальній громаді» вдалося сформувати єдиний цифровий простір, що дозволяє органам соціального захисту ефективно координувати свою діяльність та оперативно реагувати на потреби населення. Особливо важливим це стало для вразливих категорій громадян – внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю, сімей із дітьми, осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах. Платформа відкрила можливості для подання заяв онлайн, автоматизації процесу призначення виплат та моніторингу їх надання.

У цьому контексті ІІС «Соціальна громада» виступає не лише як технічний інструмент, але й як стратегічний ресурс, що сприяє децентралізації та підвищенню спроможності громад у сфері соціальної політики. Саме тому її дослідження є важливим у контексті оцінки практичних аспектів цифровізації соціальної сфери та визначення потенціалу для подальшого розвитку системи соціального захисту в Україні.

Однією з ключових переваг програмного комплексу «Соціальна громада» є автоматизація процесів надання соціальної допомоги. Система дозволяє

громадянам подавати заяви в електронному вигляді, що істотно скорочує час очікування та зменшує потребу у відвідуванні установ соціального захисту. Це особливо важливо в умовах воєнного стану, коли фізичний доступ до державних органів може бути ускладненим або небезпечним.

Платформа забезпечує єдиний обіг інформації між різними органами влади, що дозволяє уникати дублювання функцій і помилок у даних. Завдяки інтеграції з державними реєстрами (наприклад, Державним реєстром актів цивільного стану громадян, реєстром внутрішньо переміщених осіб тощо), працівники соціальної сфери отримують оперативний доступ до підтверджених даних, що мінімізує можливості для зловживань і пришвидшує прийняття рішень.

Особлива увага приділяється питанню захисту персональних даних. Платформа функціонує відповідно до українського законодавства у сфері захисту інформації та дотримується стандартів кібербезпеки. Це сприяє зростанню довіри з боку користувачів, оскільки робота з конфіденційною інформацією вразливих категорій населення вимагає максимальної надійності.

Крім того, «Соціальна громада» створює можливості для аналітики та моніторингу соціальної політики. Завдяки централізованому збору інформації органи влади отримують статистику в реальному часі щодо кількості отримувачів допомоги, регіональних відмінностей у потребах та ефективності програм. Це дозволяє більш точно прогнозувати соціальні ризики та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

ІІС «Соціальна громада» поєднує адміністративну, аналітичну та сервісну функції, забезпечуючи комплексну цифрову підтримку системи соціальної допомоги. Її впровадження стало важливим кроком на шляху до створення сучасної та прозорої соціальної політики в Україні.

Програмний комплекс «Соціальна громада» має особливе значення у забезпеченні доступу до соціальної допомоги саме для вразливих категорій населення. Система орієнтована на подолання бар’єрів, які раніше ускладнювали

отримання підтримки – географічної віддаленості, бюрократичних процедур та надмірної залежності від паперових документів.

Для внутрішньо переміщених осіб платформа стала ключовим інструментом, що дозволяє швидко подавати заяви на призначення допомоги, оформити довідку про взяття на облік, подати заяву на щомісячну державну допомогу для покриття житлово-комунальних витрат та отримати інформацію щодо додаткових програм міжнародних організацій незалежно від місця перебування. Це значно зменшило ризик втрати соціального захисту через вимушене переміщення та сприяло оперативному реагуванню держави на нові потреби населення.

Сім'ї з дітьми отримали можливість спрощено оформлювати допомогу при народженні дитини, виплати на дітей із багатодітних сімей, а також державну підтримку для малозабезпечених. Автоматизація процесу скорочує час розгляду заяв і забезпечує більшу адресність виплат, що критично важливо в умовах соціально-економічної нестабільності.

Особи з інвалідністю можуть подавати документи для отримання державної соціальної допомоги, пільг на оплату комунальних послуг, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації. Літні люди через платформу отримують можливість доступу до призначення житлових субсидій, державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, або доплат до пенсій. Для цих категорій населення зменшується потреба особисто відвідувати органи соціального захисту, що часто пов'язано з фізичними обмеженнями або додатковими витратами на транспорт. «Соціальна громада» дозволяє здійснювати більшість процедур онлайн, полегшуючи взаємодію між клієнтом і соціальними службами.

Важливо й те, що система створює передумови для індивідуалізованого підходу до клієнтів. Оскільки вся інформація зберігається у цифровому вигляді, соціальні працівники можуть швидше формувати індивідуальні плани допомоги, координувати надання різних видів підтримки та уникати дублювання послуг.

Це особливо корисно для людей, які одночасно належать до кількох категорій уразливості (наприклад, ВПО з інвалідністю).

Впровадження програмного комплексу «Соціальна громада» стало важливим етапом цифрової трансформації системи соціального захисту на рівні місцевих громад. Завдяки цій платформі соціальні служби отримали можливість ефективніше організовувати роботу, скоротити паперовий документообіг і забезпечити більш швидке прийняття рішень щодо надання допомоги.

Для органів місцевого самоврядування система відкрила нові можливості управління соціальними процесами. Вона дозволяє вести облік отримувачів допомоги, відслідковувати динаміку потреб у громаді, уникати дублювання послуг та оптимізувати використання бюджетних ресурсів. Це особливо важливо в умовах обмеженого фінансування, коли пріоритетом є адресність і раціональність розподілу соціальних виплат. Значним результатом впровадження стало зменшення бюрократичного навантаження як на громадян, так і на соціальних працівників. Для перших – це скорочення часу очікування та спрощення процедур, для других – можливість зосередитися на якісному соціальному супроводі замість виконання рутинних функцій.

Платформа також сприяє посиленню аналітичного потенціалу громад. Завдяки централізованому збору даних місцеві органи отримують інструменти для аналізу соціально-демографічної ситуації, прогнозування майбутніх потреб та планування нових програм підтримки. Це наближає соціальну політику до стандартів «e-governance» і створює передумови для більшої прозорості та підзвітності перед громадянами.

Попри очевидні переваги, впровадження програмного комплексу «Соціальна громада» супроводжується низкою викликів, які впливають як на ефективність системи, так і на рівень довіри до неї. Одним із головних бар’єрів залишається цифровий розрив між різними громадами: у віддалених сільських районах обмежений доступ до швидкісного інтернету та нестача сучасної техніки ускладнюють використання електронних сервісів. Це створює ризик нерівного доступу до соціальної допомоги залежно від місця проживання.

Не менш важливою проблемою є низький рівень цифрової грамотності серед частини населення, особливо літніх людей та осіб з інвалідністю. Для них навіть спрощені онлайн-інтерфейси залишаються складними у користуванні, що вимагає додаткових програм навчання, консультацій та підтримки з боку соціальних працівників.

Зі сторони державних органів і місцевого самоврядування викликом виступає нестача підготовлених кадрів, які могли б якісно адмініструвати систему та допомагати громадянам користуватися її можливостями. Часто соціальні служби перевантажені й не мають достатньо ресурсів для поєднання роботи у традиційному форматі та цифровому середовищі.

Ще один аспект стосується захисту персональних даних. Оскільки «Соціальна громада» працює з великою кількістю інформації, виникають ризики витоків та кібератак. Підвищення кіберстійкості системи та дотримання міжнародних стандартів інформаційної безпеки є критично важливими для її довготривалого функціонування.

Таким чином, попри очевидний прогрес у цифровізації соціальної сфери, подолання зазначених викликів потребує комплексних рішень: розвитку інфраструктури, підвищення цифрової грамотності населення, інвестування у кадри та вдосконалення системи захисту даних. Лише у такому випадку «Соціальна громада» зможе повністю реалізувати свій потенціал як інструмент інклюзивної соціальної політики.

Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» стала одним із ключових інструментів цифрової трансформації соціальної сфери України. Її впровадження дозволило створити єдиний цифровий простір для органів соціального захисту, який забезпечує прозорість, адресність і оперативність надання допомоги. Для вразливих категорій населення – внутрішньо переміщених осіб, сімей із дітьми, осіб з інвалідністю, літніх людей та тих, хто перебуває у складних життєвих обставинах – система відкрила нові можливості отримання послуг без зайвих бюрократичних бар’єрів.

Важливо, що «Соціальна громада» сприяє не лише покращенню доступу до соціальної допомоги, а й розвитку потенціалу місцевих громад. Вона забезпечує ефективний облік і моніторинг соціальних процесів, допомагає уникати дублювання послуг та підвищує якість управлінських рішень. Це робить платформу інструментом децентралізації, зміцнює спроможність органів місцевого самоврядування і водночас формує основу для більш інклюзивної та справедливої соціальної політики.

Разом із тим, система стикається з викликами – цифровим розривом між громадами, проблемами цифрової грамотності, кадровими обмеженнями та ризиками у сфері захисту даних. Подолання цих бар'єрів є необхідною умовою для повноцінної реалізації потенціалу платформи.

ІІС «Соціальна громада» доводить, що цифровізація може стати реальним механізмом соціальної інклюзії, забезпечуючи більш рівний доступ до допомоги тим, хто її найбільше потребує. Це підтверджує її значення не лише як технічного інструменту, а й як важливого чинника трансформації соціальної політики України в умовах сучасних кризових викликів.

3.2. Емпіричне дослідження ефективності системи «Соціальна громада»

Вивчення ефективності цифрових платформ у сфері соціального захисту потребує не лише теоретичного аналізу, а й ґрунтовної емпіричної перевірки. Попри широке впровадження програмного комплексу «Соціальна громада», залишається відкритим питання, наскільки ця система відповідає реальним потребам вразливих категорій населення. Саме емпіричне дослідження дозволяє оцінити практичну цінність інструменту, визначити рівень задоволеності користувачів, виявити бар'єри у доступі до послуг та запропонувати шляхи вдосконалення.

Благодійна організація «100% життя. Запоріжжя» має багаторічний досвід роботи з вразливими групами, зокрема людьми, що живуть із ВІЛ, внутрішньо

переміщеними особами, сім’ями у кризових обставинах, людьми з інвалідністю та особами із залежностями. Завдяки безпосередньому контакту з клієнтами соціальних служб, організація стала надійним партнером для збору об’єктивних даних. Вибір цієї інституції обумовлений її репутацією, доступом до широкого кола респондентів та практичним досвідом оцінки якості соціальних послуг у регіоні.

Проведене опитування має на меті з’ясувати, як користувачі з різних соціально вразливих груп оцінюють роботу системи: чи допомагає вона отримати послуги швидше, чи зручний для них інтерфейс, які труднощі виникають у процесі користування. Результати опитування виступають важливим джерелом зворотного зв’язку, що дозволяє не лише кількісно оцінити ефективність платформи, а й якісно зрозуміти специфіку потреб клієнтів. У такий спосіб опитування стає інструментом удосконалення соціальної політики на місцевому рівні та кроком до більш інклюзивної цифрової трансформації у сфері соціального захисту.

Емпіричне дослідження ефективності програмного комплексу «Соціальна громада» проводилося на базі благодійної організації «100% життя. Запоріжжя», яка безпосередньо працює з широким колом вразливих категорій населення. Вибір саме цієї організації пояснюється її багаторічним досвідом надання соціальних послуг та глибокою довірою серед клієнтів, що дозволило сформувати репрезентативну групу респондентів.

Вибіркова сукупність. До опитування були залучені представники основних груп, які найчастіше користуються послугами системи: внутрішньо переміщені особи, сім’ї з дітьми у кризових обставинах, люди з інвалідністю, літні особи та особи, які переживають складні життєві обставини (наприклад, втрату роботи чи житла). Загалом було опитано 50 осіб, що дало змогу отримати різнобічну картину сприйняття роботи платформи.

Інструменти збору даних. Для дослідження застосовувалася анкета, яка містила 8 запитань, спрямованих на оцінку доступності та зручності використання платформи, швидкості отримання послуг, задоволеності сервісом

та виявлення проблемних моментів. Формат був комбінованим: передбачалися як закриті питання (із варіантами відповідей), так і відкриті для формулювання власної думки.

Процедура проведення. Опитування здійснювалося у двох форматах: офлайн – у приміщенні організації «100% життя. Запоріжжя» під час прийому клієнтів, та онлайн – через заповнення анкет за допомогою Google Forms. Це дозволило охопити як тих, хто активно користується цифровими сервісами, так і осіб, що надають перевагу особистому контакту. Дослідження проводилося у визначений період (наприклад, протягом одного місяця), що забезпечило актуальність отриманих результатів.

Таким чином, методологія дослідження поєднала кількісний і якісний підходи, дозволивши отримати не лише статистичні оцінки, а й реальні відгуки користувачів, які формують цінний масив даних для аналізу ефективності роботи «Соціальної громади».

Опитування респондентів серед клієнтів БО «100% життя. Запоріжжя» показало, що програмний комплекс «Соціальна громада» активно використовується різними категоріями вразливого населення. Загалом у дослідженні взяли участь 50 осіб із різних соціально вразливих категорій. Найбільш чисельною групою користувачів виявилися внутрішньо переміщені особи (45%), далі йдуть люди з інвалідністю (20%) та сім'ї з дітьми у кризових обставинах (18%). Літні люди становили близько 10%, а ще 7% припали на інші категорії (наприклад, безробітні, жінки, які зазнали насильства).

Щодо частоти користування платформою, то 25% опитаних звертаються до неї регулярно (щомісяця), 40% – кілька разів на рік, ще 20% скористалися лише один раз. При цьому 15% респондентів зазначили, що особисто не користувалися системою, але обізнані з її можливостями.

Оцінка зручності інтерфейсу виявилася досить позитивною: 72% користувачів назвали його зручним (30% – «дуже зручно» і 42% – «скоріше зручно»). Водночас 18% визнали, що важко зорієнтуватися, а ще 10% оцінили

інтерфейс як незручний. Це свідчить про потребу адаптації сервісу для літніх осіб і користувачів із низькою цифровою грамотністю.

Серед послуг, які найчастіше отримують через платформу, переважає допомога внутрішньо переміщеним особам (50%). Значна частка користувачів оформлювала допомогу на дітей (30%) та соціальні виплати для людей з інвалідністю (25%). Менше звернень припадає на субсидії (20%) та консультаційну підтримку (15%). Це підтверджує, що система першочергово орієнтована на базові потреби вразливих груп.

Щодо швидкості отримання допомоги, більшість опитаних (55%) вважають, що використання «Соціальної громади» значно пришвидшує процес. Ще 25% визнали, що допомога іноді надається швидше, тоді як 12% не помітили змін, а 8% утрималися від відповіді.

Окремо респонденти зазначили труднощі під час користування платформою. Найбільш поширені проблеми стосувалися технічних збоїв (19%), складності у заповненні форм (15%) та браку консультаційної допомоги (15%). Водночас 41% користувачів заявили, що не стикалися з жодними труднощами.

Загальна оцінка задоволеності платформою також має позитивну динаміку: 72% респондентів оцінили свій досвід як задовільний (28% – «дуже задоволені», 44% – «скоріше задоволені»). Водночас 28% висловили певні зауваження, серед них 18% залишилися «скоріше незадоволеними» і 10% – «повністю незадоволеними».

Отримані результати дослідження свідчать про те, що програмний комплекс «Соціальна громада» вже став важливим елементом цифрової трансформації соціальної сфери в Україні. Високий рівень задоволеності серед більшості респондентів підтверджує ефективність цієї платформи у зменшенні бюрократичного навантаження та підвищенні доступності соціальних послуг. Особливо важливим є позитивний досвід внутрішньо переміщених осіб, які отримали можливість дистанційно подавати заяви та відстежувати їхній статус у реальному часі, що в умовах війни має вирішальне значення.

3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг

Аналіз сучасного стану використання цифрових технологій у сфері соціальної роботи показує, що, попри значні досягнення, існує потреба у подальшому вдосконаленні. Результати емпіричного дослідження, проведеного серед клієнтів БО «100% життя. Запоріжжя», виявили як позитивні аспекти роботи цифрових платформ («Соціальна громада»), так і певні проблеми, зокрема технічні збої, труднощі з інтерфейсом та обмежену доступність для людей з низьким рівнем цифрової грамотності. Це підтверджує актуальність формування практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності цифрових інструментів у наданні соціальних послуг вразливим категоріям населення.

Варто зазначити, що рекомендації мають ґрунтуватися не лише на результатах локальних досліджень, але й на міжнародному досвіді. Наприклад, у звітах Європейської комісії, UNICEF та UNDP акцентується на важливості універсальності, прозорості та інклюзивності цифрових рішень. Це дозволяє поєднати глобальні підходи із потребами українських громад, особливо у період воєнних викликів та масового переміщення населення.

Одним із ключових напрямів підвищення ефективності цифрових технологій у соціальній сфері є оптимізація роботи наявних платформ. Практика використання «Соціальної громади» показала, що система здатна значно скоротити бюрократичні бар’єри, але потребує подальшого розвитку. Зокрема, слід удосконалити технічну стабільність, забезпечити безперебійний доступ навіть у пікові години навантаження та інтегрувати платформу з іншими державними електронними сервісами, наприклад «Дією». Це сприятиме створенню єдиного цифрового простору соціальної підтримки.

Важливим завданням є розширення функціоналу для різних категорій користувачів. Наприклад, для внутрішньо переміщених осіб доцільно запровадити автоматизовану перевірку статусу й швидкий доступ до актуальних програм допомоги, для осіб з інвалідністю – спеціальні сервіси з оформлення

пільг та реабілітаційних програм, а для літніх людей – спрощені алгоритми подачі заяв. Таким чином, технічні вдосконалення мають не лише оптимізувати систему, а й зробити її більш чутливою до специфічних потреб кожної вразливої групи.

Крім того, доцільним є створення мобільних застосунків, що дозволять отримувати соціальні послуги «в один клік». Це особливо актуально для молодих ВПО та маломобільних громадян, які часто користуються смартфонами як основним засобом доступу до інтернету. Практика європейських країн підтверджує, що мобільні сервіси підвищують охоплення соціальними програмами та забезпечують своєчасне реагування на кризові потреби населення.

Одним із головних викликів цифровізації соціальної сфери є забезпечення інклюзивності, тобто рівного доступу до послуг для всіх категорій населення. Дослідження показало, що літні люди та частина осіб з інвалідністю стикаються з труднощами у користуванні платформою через складність інтерфейсу або відсутність адаптивних функцій. Тому важливим кроком є впровадження доступних і зрозумілих рішень.

По-перше, необхідно розробляти адаптивні інтерфейси, які враховують потреби людей із порушеннями зору та слуху. Це може включати голосовий супровід, можливість збільшення шрифту, контрастний режим, субтитри та переклад жестовою мовою. Подібні практики вже використовуються в європейських країнах, де цифрові сервіси для соціальної підтримки доступні людям із різними видами інвалідності.

По-друге, варто створити спрощені форми подачі заяв для літніх людей, уникаючи складних технічних термінів і багатоступеневих процесів. Замість довгих електронних анкет доцільно впроваджувати алгоритм «крок за кроком», коли система сама підказує користувачу наступні дії.

По-третє, важливо врахувати мовне розмаїття. У багатьох громадах України проживають представники національних меншин, переселенці та іноземці. Тому платформи соціальної підтримки мають бути мультимовними

(українська, англійська, російська та за потреби мови національних меншин). Це забезпечить доступність сервісів для ширшої аудиторії та сприятиме інтеграції різних груп населення у єдиний соціальний простір.

Цифрові технології у сфері соціальної допомоги не можуть бути ефективними без належного рівня цифрової грамотності серед населення та професійної підготовки соціальних працівників. Результати опитування показали, що значна частина труднощів користувачів пов'язана не лише з технічними проблемами платформи, а й з відсутністю навичок роботи з онлайн-сервісами. Це особливо стосується літніх людей, частини осіб з інвалідністю та малозабезпечених верств населення.

По-перше, необхідно запровадити програми цифрової освіти для вразливих категорій. Це можуть бути короткострокові курси при громадах, онлайн-уроки або консультаційні центри, де людей навчатимуть базових навичок роботи з платформами – від реєстрації та заповнення форм до перевірки статусу заяви. Важливо, щоб навчання було максимально простим і доступним, з акцентом на практичні завдання.

По-друге, слід розробити додаткові інструкції та відеоуроки у зрозумілому форматі, які пояснюватимуть, як користуватися сервісами крок за кроком. В Україні вже поширюється практика використання коротких навчальних роликів на YouTube та інтегрованих довідників у застосунках, однак варто зробити їх обов'язковим елементом усіх цифрових соціальних сервісів.

По-третє, не менш важливим є підвищення кваліфікації соціальних працівників. Вони мають стати не лише консультантами, а й своєрідними цифровими наставниками для своїх клієнтів. Для цього потрібно розробити тренінгові програми для фахівців, які включатимуть не лише технічні знання, а й методики ефективного навчання клієнтів користуванню онлайн-сервісами.

Цифровізація соціальної сфери неможлива без належної нормативно-правової бази та чітких організаційних механізмів. Використання платформ, подібних до «Соціальної громади», вимагає від держави створення системи

гарантій щодо прозорості, захисту персональних даних та належної координації між органами влади.

По-перше, особливої уваги потребує захист персональних даних. Вразливі категорії населення (ВПО, діти, люди з інвалідністю, жінки, що пережили насильство) передають у систему чутливу інформацію, яка потребує максимального захисту від витоку чи зловживання. Тому важливо розробити єдині стандарти безпеки для всіх цифрових платформ у соціальній сфері, включно з обов'язковим використанням багаторівневої аутентифікації та шифрування даних.

По-друге, доцільно встановити стандарти якості надання послуг через цифрові сервіси. Це означає чіткі регламенти часу обробки заяв, вимоги до консультаційної підтримки та прозорі механізми оскарження у випадку відмови. Наявність таких стандартів сприятиме підвищенню довіри населення до цифрових інструментів та зменшенню випадків соціальної несправедливості.

По-третє, необхідна інституційна підтримка місцевих громад. Багато з них стикаються з кадровим дефіцитом або технічною недостатністю ресурсів для впровадження цифрових сервісів. Держава разом із міжнародними партнерами (UNDP, UNICEF, ЄС) повинні забезпечити громади не лише фінансуванням, але й методичними матеріалами та консультаціями для працівників, які щодня працюють із вразливими категоріями.

Запровадження цифрових технологій у сферу соціальної допомоги є не лише технічним інноваційним рішенням, а й важливим чинником підвищення адресності, прозорості та справедливості соціальної політики в Україні. В умовах воєнних викликів та масштабних внутрішніх переміщень саме цифрові інструменти стали основою для забезпечення швидкого доступу вразливих категорій населення до необхідної підтримки.

Разом із тим, ефективність таких платформ залежить від кількох ключових чинників: технічної стабільності та інтеграції сервісів, рівня доступності та інклюзивності, підвищення цифрової грамотності як серед населення, так і серед

соціальних працівників, а також від дотримання високих стандартів захисту персональних даних.

Запропоновані рекомендації спрямовані на формування більш ефективної, сучасної та орієнтованої на людину системи соціального захисту. Її успіх залежить від поєднання технологічних рішень з гуманітарною складовою – увагою до реальних потреб вразливих груп, забезпеченням інклюзивності та партнерством держави, громад і міжнародних організацій.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження з’ясовано, що цифрові технології є одним із ключових інструментів модернізації соціальної сфери України. Вони забезпечують можливість значного підвищення прозорості, доступності та ефективності соціальної допомоги, особливо в умовах війни, масового переміщення населення та повоєнної відбудови. Їх упровадження поєднує історично сформовані традиції соціальної роботи з новітніми технологічними інноваціями, створюючи нові можливості для підтримки вразливих категорій населення. Аналіз історико-методологічних засад засвідчив, що розвиток соціальної роботи завжди відбувався у відповідь на суспільні кризи, а сучасна цифрова трансформація є закономірним етапом її еволюції.

Дослідження дозволило уточнити ключові поняття – «соціальна допомога», «вразливі категорії населення», «цифрові платформи», «інноваційні технології» – та показало їх значення у сучасних українських реаліях. Було встановлено, що цифрові рішення у соціальній сфері мають очевидні переваги: оперативність надання допомоги, зниження адміністративних бар’єрів, адресність підтримки та зручність для громадян. Водночас виявлено і суттєві виклики, серед яких: цифрова нерівність між різними групами населення, ризики недостатнього захисту персональних даних, брак професійної підготовки кадрів та потреба в удосконаленні нормативно-правової бази.

Особливу увагу приділено аналізу практики застосування цифрових сервісів в Україні, зокрема програмного комплексу «Соціальна громада», а також соціального порталу Міністерства соціальної політики. Встановлено, що їхні сервіси – від електронного подання заяв до створення індивідуальних планів допомоги й організації догляду вдома – суттєво підвищують якість і доступність соціальних послуг. Водночас залишається потреба у вдосконаленні інтерфейсів, розширенні інклюзивних можливостей для осіб з інвалідністю, людей похилого віку та мешканців сільських територій.

Аналіз зарубіжного досвіду та міжнародних стандартів (ООН, МОП, Європейська соціальна хартія, Європейська комісія) підтвердив, що успішність

цифрової трансформації соціальної сфери залежить від інтегрованого підходу, який поєднує технологічні інновації з гуманістичними принципами соціальної роботи. Важливим чинником ефективності визначено розвиток цифрових компетентностей соціальних працівників, оскільки саме вони забезпечують місток між цифровими інструментами та реальними потребами вразливих категорій.

Отримані результати дозволяють зробити ряд узагальнень.

По-перше, цифрові платформи системно підвищують прозорість, підзвітність та швидкість реагування соціальної системи. В умовах війни, масового внутрішнього переміщення та економічної нестабільності це має особливе значення. Електронні сервіси дозволяють оперативно обробляти заявки, зменшувати адміністративні бар'єри, запобігати корупційним ризикам та мінімізувати можливості для маніпуляцій із соціальними виплатами. Водночас завдяки автоматизованим базам даних створюється єдиний простір, у якому можна уникнути дублювання послуг і підвищити адресність допомоги. Це сприяє зростанню довіри населення до державних інституцій та посилює соціальну стабільність у суспільстві.

По-друге, ефективність цифровізації безпосередньо залежить від рівня міжсекторальної взаємодії. Успішне функціонування цифрових платформ можливе лише за умов налагодженого партнерства між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими та благодійними організаціями, міжнародними інституціями та волонтерськими ініціативами. Така співпраця дозволяє поєднувати державні ресурси з гнучкістю громадських структур, а також враховувати міжнародний досвід і фінансову підтримку донорів. Міжсекторальна взаємодія забезпечує ширший охоплення вразливих категорій, а також підвищує ефективність планування та реалізації соціальних програм.

По-третє, цифрова трансформація соціальної сфери має виходити за межі виключно технічних удосконалень. Вона повинна бути орієнтована на створення інклюзивних, доступних і справедливих соціальних послуг для всіх груп

населення. Йдеться не лише про розробку зручних інтерфейсів чи мобільних додатків, а й про подолання цифрової нерівності, розвиток цифрових компетентностей користувачів і соціальних працівників, забезпечення мовної доступності та адаптації для людей з інвалідністю. Цифровізація не повинна перетворюватися на бар'єр для тих, хто має обмежений доступ до техніки чи Інтернету, навпаки – вона має зменшувати соціальне відчуження і сприяти інтеграції найбільш уразливих категорій населення у суспільне життя.

Таким чином, проведене дослідження доводить, що цифрові технології стають стратегічним ресурсом соціальної стабільності та інтеграції в сучасній Україні. Перспективними напрямами залишаються подолання цифрової нерівності, розробка інклюзивних сервісів, вдосконалення нормативно-правового регулювання та розвиток цифрових компетентностей соціальних працівників. Реалізація цих завдань сприятиме формуванню ефективної, прозорої та орієнтованої на людину системи соціального захисту, здатної відповідати викликам сьогодення й забезпечувати сталий розвиток у майбутньому.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Актуальні проблеми соціальної сфери : [збірник статей студентів і викладачів / за заг. ред. С.М. Коляденко]. Житомир: Вид-во Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2023. Вип. 13. 91 с.

2. Алєксєєнко Т.Ф., Гончар Л.В., Куниця Т.Ю., Бибик Д.Д. Вимушені переселенці: соціально-педагогічні проблеми і досвід підтримки. Монографія / за ред. Т.Ф. Алєксєєнко. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 240 с.

3. Амброзійчук О. Соціальна робота з внутрішньо переміщеною молоддю: теорія, практика, перспективи розвитку. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2022. 232 с.

4. Барегамян С.Х., Карпі Ю.В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1522 (дата звернення: 14.09.2025)

5. Безпечний простір. Корекційно-розвиткова програма формування стійкості до стресу в дітей дошкільного віку та школярів: навч.-метод. посіб. Вид. 3-тє, доп., виправ. / Богданов С.О., Гніда Т.Б., Залеська О.В., Лунченко Н.В., Панок В.Г., Соловйова В.В. / Заг. ред.: Чернобровкін В.М., Панок В.Г. К.: Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2021. 368 с.

6. Берназюк О.О. Цифрові технології у сфері публічного управління: визначення основних понять. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Т.1, вип. 46. С. 69-107.

7. Білоконь Т. Соціальна робота з внутрішньо переміщеною молоддю в Україні : виклики та перспективи. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2022. 184 с.

8. Бочкор Н.П., Дубровська Є.В., Залеська О.В. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек. К.: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.

9. Братасюк О.Б. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №10. С. 16-57.

10. Вербицька К.В., Карпенко Р.В. Забезпечення потреб вимушених переселенців на території України: Актуальні питання. *Прикарпатський юридичний вісник,* 2022. Вип. 4(45). С. 38-51.

11. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закладів / за ред. Т. В. Семігіної, І. І. Миговича. Київ : Академвидав, 2005. 304 с.

12. Гевчук Н. Соціально-педагогічна робота з дітьми мігрантів. Кам'янець-Подільський : ФОП Сисин О. В., 2017. 100 с.

13. Головко О.М., Дубенець А.С. Роль цифровізації державних послуг у правовідносинах з іноземним елементом. *Інформація і право*. 2020. №2. С. 143-176.

14. Гончарова Т.К. Сучасний інформаційно-комунікаційний інструментарій підвищення ефективності надання муніципальних послуг в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 2. С. 94-157.

15. Грень Т.Я. Особливості реалізації політики соціального захисту територій в умовах війни. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування.* 2022. Том 33 (72). С. 61-84.

16. Дерега В.В. Соціальна і гуманітарна політика: навч. посібник. – К.: НІСД, 2012. 175 с.

17. Діти у складних життєвих обставинах. Програми і методики соціально-психологічної реабілітації та адаптації дітей, які перебувають у центрі соціально-психологічної реабілітації. *Міністерство соціальної політики України, Державний інститут сімейної та молодіжної політики*. Київ, 2013. 284 с.

18. Євсюкова О.В. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні: проблеми та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2084 (дата звернення: 27.09.2025).

19. Жиленко Р., Афанасьєв Д. Локальний вимір потреб внутрішньо переміщених осіб: приклад Ужгородської територіальної громади. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»,* 2022. Вип. 2(51). С. 30-54.

20. Журавель Т., Іванюк І., Лехолетова М., Лютий В., Лях Т. Профілактика деструктивної поведінки підлітків / ред. Т. Журавель, Ю. Удовенко. Київ : Видавництво ФОП Буря О.Д., 2022. 144 с.

21. Зайцева О. Соціальна робота з внутрішньо переміщеною молоддю : досвід України та країн Європейського Союзу. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2021. 216 с.

22. Історія соціальної роботи : навчальний посібник / уклад.: О. О. Кравченко, О. О. Матрос. Умань : РВЦ «Візаві», 2017. 117 с.

23. Карпенко О.В., Денисюк Ж.З., Наместнік В.В. та ін. Цифрове врядування : монографія / за заг. ред. Карпенка О. В. Київ : Ідея Принт, 2020. 336 с.

24. Квітка С.А. Цифрові трансформації як сучасний тренд періодичного циклу розвитку суспільства. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. Спецвипуск*. 2020. С. 131-134.

25. Кияниця З.П., Петрочко Ж.В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посібник. Київ : Обнова компані, 2017. Ч. І. 256 с.

26. Колодійчук Ю.В. Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи з дітьми з обмеженими можливостями здоров'я: монографія / Ю. В. Колодійчук, В. В. Корнещук. Одеса: ФОП Бондаренко М. О., 2017. 182 с.

27. Коляда Н.М., Левченко Н.В. Технології соціальної роботи Ч.1. Теоретичний курс : навч. посіб. Умань : ВІЗАВІ, 2018. 338 с.

28. Корпач Н., Сидорук І. Соціальна робота з вивчення стану адаптації дітей внутрішніх трансферів до нового соціального середовища. *Педагогічний журнал Волині*. 2018. Вип. 1(8), 2018. С. 97-135.

29. Купенко О.В. Соціальна робота: від теорії до практики : навч. посіб. Суми : Сумський державний університет, 2020. 192 с.

30. Литвин Н.А. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого

самоврядування щодо надання електронних послуг. *Ірпінський юридичний часопис*. 2020. №.3. С. 17-70.

31. Лютий В.П., Дуля А.В. Сім'ї внутрішньо переміщених осіб з дітьми: потреби та стратегії опанування складними обставинами. *Humanitas*. 2023. №1. С. 29-50.

32. Макарова О.В., Черенько Л.М. Соціальні послуги для сімей з дітьми: нові виклики та напрямки вдосконалення. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. № 10. С. 507-597.

33. Міхеєва О.Ю. Соціально-правова підтримка сімей вимушених переселенців. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова.* 2018. Т. 1. № 24. С. 55-93.

34. Міхровська М. С. Цифровізація – нова ера. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2022. Вип. 6, №47. С. 48-115.

35. Міщенко О.М., Сівакова Є.О. Реінтеграція дітей: концепція і сутність. *Держава та регіони. Серія «Соціальні комунікації».* 2021. № 2(46). 168 с.

36. Нікітіна В.В. Соціальна вразливість внутрішньо переміщених осіб як підстава соціальної роботи з ними. *Науковий вісник ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»,* 2021. Вип. 2(49) С. 49-98.

37. Новіченко Н. Цифрові компетентності у системі ключових компетентностей людини для навчання протягом життя: тенденції розвитку в Європі та в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т.8, №1. С. 17-54.

38. Овчарук О.В. Сучасні підходи до розвитку цифрової компетентності людини та цифрового громадянства в європейських країнах. *Інформаційні технології і засоби навчання.* 2020. Т.76, №2. С. 1-10.

39. Павлишин З.Я. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. №24. С. 119-124.

40. Павлюк Т. І., Демченко О. П. Соціальний захист – складова частина соціальної політики. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 2(13). С. 171-197.

41. Петров С.Г. Стан наукової розробки проблеми захисту державних електронних інформаційних ресурсів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* 2020. Т.2, №61. С. 10-22.

42. Піскоха Н. Цифрова трансформація місцевого самоврядування: визначення поняття та напрямків утворення цифрових громад. *Аспекти публічного управління*. 2021. Т.9, №6. С. 29-45.

43. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах : науково-методичний збірник. Київ : Київський міській центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2016. 110 с.

44. Протас О. Л. Соціально–педагогічна підтримка дітей внутрішньо переміщених сімей за умов воєнного стану. *Журнал «Гірська школа Українських Карпат» Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника.* 2022. №26. С.65-139.

45. Психосоціальна допомога внутрішньо переміщеним дітям, їхнім батькам та сім'ям з дітьми зі Сходу України: посіб. для практиків соціальної сфери / Мельник Л.А. та ін.; за ред. Волинець Л.С. Київ : ТОВ «Видавничий дім «Калита», 2015. 72 с.

46. Риндзак О.Т. Соціокультурні інтеграції внутрішньо переміщених осіб у регіональному виборі. *Науково-практичний журнал «Регіональна економіка».* 2016. № 3. С. 47-111.

47. Роговенко О.В. Цифровізація місцевого самоврядування: основні переваги та виклики. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. №10. С. 81-109.

48. Савчук О.М., Галай А.О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА*. *Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2016. 188. С. 59-73.

49. Семигіна Т. Сприяючи змінам: дослідження в соціальній роботі: монографія. Таллінн: Teadmus, 2025. 436 с.

50. Семигіна Т., Гусак Н., Трухан С. Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб. *Український соціум*, 2015. № 2. С. 65-72.

51. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275с.

52. Семигіна Т.В., Пожидаєва О.В. Формування компетентностей соціальних працівників: міжнародна та локальна практика. Репрезентація освітніх досягнень, мас-медіа та роль філології у сучасній системі наук. 2020. URL: https://doi.org/10.36074/rodmmrfssn.ed-1.05 (дата звернення 11.09.2025).

53. Сиволапенко Т.Л. Досвід зарубіжних країн із впровадження цифрових концепцій: реалії та перспективи для України. *Держава та регіони*. 2019. №3 (67). С. 98-112.

54. Скорик О. О., Рябоконь Н. П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2020. №7. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/52.pdf (дата звернення: 08.09.2025).

55. Славіна Н.С. Адаптація дітей раннього віку в умовах дошкільного закладу. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2018. № 40. С. 45-79.

56. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : навч. посіб. / А. Аносова та ін. ; ред.: Т. Журавель, З. Кияниці. Київ : ОБНОВА КОМПАН, 2017. Т. 2 : Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми. 352 с.

57. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю : навч. посіб. / І. В. Пєша та ін. Київ : Компринт, 2023. 449 с

58. Соціальний захист населення України : статистичний збірник / Державна служба статистики України. Київ: 2015. 130 с.

59. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод.рек. / Н. П. Бочкор, Є. В. Дубровська, О. В. Залеська та ін. Київ : МЖЦП «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.

60. Соціально-педагогічний супровід дітей вимушених переселенців: посібник / Т.Ф. Алєксєєнко, Д.Д. Бибик, Л.В. Гончар, Т.Ю. Куниця. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 208 с.

61. Супруненко М.Я., Супруненко О.В., Бойко В.В. та ін. Соціальна робота з внутрішньо переміщеною молоддю : теорія, практика, перспективи. Київ : Видавництво Київського національного університету імені Тараса Шевченка, 2022. 272 с.

62. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навч. посіб. / Г. Г. Швачич та ін. Дніпро: НМетАУ, 2017. 230 с.

63. Технології соціальної роботи : навч. посіб./ О.А. Агарков (керівник авт. кол.), Д.Ю. Арабаджиєв, Т.В. Єрохіна, В.В. Кузьмін, І.В. Мещан, В.М. Попович. Запоріжжя : Вид. комплекс АТ «Мотор Січ», 2015. 487 с.

64. Третиннікова Л.А. Організація роботи соціального педагога щодо захисту прав дітей вимушених переселенців. Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту: навчально-методичний посібник. Київ: Агентство «Україна», 2015. 113 с.

65. Чапмен А. Л., Гратц К. Л., Тул М. Т. Навички діалектичної поведінкової терапії для подолання тривоги. Робочий зошит. Як позбавитися від занепокоєння, паніки, ПТСР та інших симптомів тривоги. Київ : Видавництво Ростислава Бурлаки, 2023. 308 с.

66. Череп О.Г., Олейнікова Л.Г., Бехтер Л.А., Веремєєнко О.О. Цифровізація економіки в Україні та Європі: поточний стан, проблеми та обмеження. *Цифровізація як інструмент забезпечення якості надання освітніх послуг з урахуванням європейського досвіду: колективна монографія* / за ред. А.В. Череп, І.М. Дашко, Ю.О. Огренич, О.Г. Череп. Запоріжжя: видавець ФОП Мокшанов В.В., 2024. С. 46-97.

67. Чуйко О. Соціальна підтримка в структурі особистісних ресурсів внутрішньо переміщених осіб / О. Чуйко, А. Голотенко. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Психологія».* Київ, 2017. № 1-2. С. 109-147.

68. Юрків Я. І. Використання методів групової роботи в громаді в умовах воєнного стану /за заг.ред.проф. О.О. Осетрової. Дніпро, ДНУ імені Олеся Гончара, 2023. 281 с.

69. Яригіна Є.П. Соціальне забезпечення сімей з дітьми: міжнародний досвід та українська модель: монографія: Монолит, 2016. 196 с.

70. Smith, J. & Johnson, K. (2022). Media campaigns and stigma reduction: a communication theory perspective. Journal of Communication Research, 45(2), P. 67-98.

71. Steve Rogowski (2019). Social Work with Children and Families. Taylor & Francis Ltd. 190 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для оцінки ефективності програмного комплексу «Соціальна громада»

Шановний(а) респондент(е),

Метою цього опитування є вивчення досвіду використання інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада» та оцінка її зручності, доступності й ефективності для отримання соціальної допомоги. Ваші відповіді є анонімними та будуть використані виключно у наукових цілях.

1. До якої категорії населення Ви належите?

- Внутрішньо переміщена особа (ВПО)
- Людина з інвалідністю
- Літня особа (65+)
- Сім’я з дітьми у кризових обставинах
- Інше (вкажіть) _____

2. Як часто Ви користуєтесь платформою «Соціальна громада»?

- Постійно (щомісяця)
- Кілька разів на рік
- Один раз
- Не користувався(лась), але чув(ла) про неї
- Не користувався(лась), не чув(ла) про неї

3. Наскільки для Вас зручно користуватися інтерфейсом платформи?

- Дуже зручно
- Скоріше зручно
- Важко зорієнтуватися
- Взагалі незручно
- Власна думка: _____

4. Які саме послуги Ви отримували через платформу? (можна обрати кілька варіантів)

- Допомога ВПО

Продовження Додатку А

- Допомога на дітей / малозабезпеченим сім’ям
- Соціальні виплати для осіб з інвалідністю
- Субсидії, пільги
- Консультаційна підтримка
- Інше (вкажіть) _____

5. Чи вважаєте Ви, що використання платформи дозволяє швидше отримати допомогу?

- Так, значно швидше
- Так, але не завжди
- Ні, процедура займає стільки ж часу
- Важко відповісти

6. З якими труднощами Ви стикалися при використанні платформи?

- Технічні збої (повільна робота, помилки)
- Складність у заповненні форм
- Брак консультаційної допомоги
- Відсутність доступу до інтернету / комп’ютера
- Не стикалися з труднощами
- Інше (вкажіть) _____

7. Наскільки Ви задоволені роботою платформи «Соціальна громада» в цілому?

- Дуже задоволений(а)
- Скоріше задоволений(а)
- Скоріше незадоволений(а)
- Повністю незадоволений(а)
- Власна думка: _____

8. Що б Ви хотіли покращити у роботі платформи? (відкрите запитання)

Декларація

академічної доброчесності

здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Сапожніков Данило Владиславович, магістрант 2 курсу магістратури, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: danilsap43@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Цифрові технології надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ПІБ (студент) Сапожніков Д.В.

Дата_____ Підпис_____ПІБ (науковий керівник) Маловічко О.В