

УДК 364-7(477:100):314.151.3-054.73]:004.8"2014/2025"  
DOI: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2025/11-1/3>

Алім МУСТАФАЄВ, асп.  
ORCID ID: 0009-0006-9393-8103  
e-mail: [mustafaiev.alim@knu.ua](mailto:mustafaiev.alim@knu.ua)

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, Україна

## ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ: МІЖ ЕФЕКТИВНІСТЮ ТА ІНКЛЮЗИВНІСТЮ

**Вступ.** *Цифровізація соціальних послуг стала ключовим напрямом державної політики в умовах масштабних викликів, спричинених війною в Україні. Із 2022 року різко зросла потреба в оперативному наданні підтримки мільйонам внутрішньо переміщених осіб (ВПО), що актуалізувало питання використання цифрових інструментів для забезпечення доступності, прозорості та ефективності соціального захисту. Присвячено аналізу еволюції цифрових інструментів, призначених для забезпечення соціальних послуг ВПО в Україні, з урахуванням їхньої ефективності, інклюзивності та наявних бар'єрів – правових, технологічних і соціальних. У фокусі дослідження – взаємодія між державними платформами, місцевими ініціативами та досвідом користувачів із різним рівнем цифрової компетентності. Особлива увага приділяється питанню цифрової справедливості як принципу, що має забезпечувати рівний доступ до соціального захисту в умовах кризи та переміщення.*

**Методи.** *Дослідження ґрунтується на контент-аналізі національного законодавства, урядових звітів, міжнародних аналітичних оглядів, а також функціоналу ключових цифрових платформ, таких як "Дія" та Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Методологічно застосовано порівняльний підхід, що дозволяє виявити динаміку змін та відмінності в підходах до цифровізації в умовах воєнного та поствоєнного періодів.*

**Результати.** *Попри значний прогрес у розвитку цифрових сервісів, залишається низка викликів – фрагментоване управління, цифрова нерівність, обмежена участь вразливих груп у проєктуванні послуг. У цьому контексті важливо не лише вивчати ефективність цифрових рішень, але й переосмислювати їх соціальні наслідки, зокрема у сфері прав людини, довіри до інституцій і можливостей автономного доступу до допомоги.*

**Висновки.** *Цифровізація має потенціал значно підвищити ефективність та інклюзивність соціальних послуг, проте потребує стратегічного планування, інституційної сталості й забезпечення прав користувачів.*

**Ключові слова:** *блокчейн, внутрішньо переміщені особи, "Дія", ЄІССС, кейс-менеджмент, соціальні послуги, ступінний інтелект, цифровізація.*

### Вступ

Досвід цифровізації соціальних послуг в Україні почав формуватися поступово, але помітного розвитку набув після 2014 року, на тлі кризи, викликаній збройною агресією Російської Федерації, що розгорнулася на сході України та великою кількістю внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Уже у 2015 р. кількість зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб в Україні сягнула майже 1,5 млн. За даними Міністерства соціальної політики, станом на 25 серпня 2015 року було офіційно зареєстровано **1 449 245 ВПО**, переважно з тимчасово окупованих територій Донецької, Луганської областей та Автономної Республіки Крим (УНІАН, 2015).

Проте держава виявилася неготовою до такого масштабу внутрішньої міграції, нагальною потребою постала необхідність швидко реєструвати й обслуговувати ВПО, що оголило недоліки паперових процедур. Відбувалося **впровадження перших електронних реєстрів** у сфері соцзахисту, створювалися окремі локальні бази даних, зокрема для обліку ВПО та призначення соціальних виплат (Міністерство соціальної політики України, 2019).

У 2016 р. Кабінет Міністрів України постановою від 22 вересня 2016 р. № 646 затвердив порядок створення Єдиної бази даних ВПО, яку уряд розглядав як ключовий інструмент обліку й адміністрування допомоги. У **2019 р.** було створено Міністерство цифрової трансформації України, що стало сигналом до масштабної цифровізації всіх сфер, включно із соціальною. Відбувалося поступове розгортання платформи "Дія", зокрема було введено **електронну чергу** в службах зайнятості та можливість подати заяви через "Дію". Як зазначають дослідники Павлюк (2020) та Котляр (2021), у публікаціях того періоду наголошувалося на необхідності створення єдиного вікна соціальних послуг з інтеграцією баз даних

Пенсійного фонду, медичних установ та місцевих адміністрацій, але ці ідеї не отримали реалізації до повномасштабної фази війни.

Повномасштабне вторгнення російської федерації в Україну у лютому 2022 року стало каталізатором цифрових трансформацій. Станом на середину 2025 року (як зазначено на спеціальній сторінці ІОЦ Мінсоцполітики України), кількість ВПО перевищила 5 млн осіб, і в таких умовах цифровізація почала розглядатися не лише як інновація, а інфраструктурна необхідність для виживання системи соціального забезпечення. У звіті ОЕСД (2024) "Digital Transformation in Ukraine" зазначено про помітний прогрес у сфері цифровізації: запуск Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) у 2023–2024 роках, поява електронного кейс-менеджменту, цифрова інтеграція з платформою "Дія" для реєстрації ВПО та подання заяв. Водночас, як підкреслюється у цьому звіті, залишаються і серйозні недоліки процесу – слабка горизонтальна інтеграція між відомствами, нерівний рівень цифрових компетентностей у регіонах, нестабільний інтернет у прифронтових зонах. У цьому контексті постає необхідність критичної оцінки: чи сприяє цифровізація розширенню інклюзивності та доступу до соціальних послуг ВПО, чи, навпаки, генерує нові бар'єри й форми соціальної нерівності?

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Огляд публікацій за останні 5 років, присвячених темі цифровізації соціальних послуг в Україні, дозволяє виокремити істотні аспекти цього процесу. Так, Мальований М. І. та ін. (2024) у своїй статті "*Цифрова трансформація сфери соціальних послуг в Україні*" висловлюють думку, що інтеграція цифрових технологій підвищує доступність і ефективність соцсервісів, "сприяє вдосконаленню процесів обслуговування громадян, зменшенню часу і ресурсів, необхідних для цього".

© Мустафаєв Алім, 2025

Окремо підкреслюється роль порталу "Дія" в оптимізації обслуговування, хоча при цьому зазначається наявність викликів, зокрема низького рівня цифрової грамотності та загроз кібербезпеці.

Дослідниця Н. Салата (2023) також описує практичний внесок застосунку "Дія", який, на її думку, виконує не лише функцію платформи для доступу до державних послуг, а й виступає важливим інструментом цифрової соціалізації, особливо для вразливих груп, які раніше були виключені з онлайн-взаємодії з державою. Водночас Салата звертає увагу на те, що позитивні ефекти застосунку значною мірою залежать від рівня цифрової компетентності користувачів, доступу до інтернету та наявності технічних засобів.

На її думку, для того щоб реалізувати повний потенціал цифровізації, недостатньо розробити технічні рішення – необхідно супроводжувати їх навчальними програмами, підтримкою користувачів і розвитком цифрової інфраструктури на місцях. Саме в поєднанні технологій і соціальних інвестицій платформи на кшталт "Дії" можуть стати ефективним інструментом забезпечення соціальної інклюзії.

На думку дослідника правових аспектів цифровізації соціальних послуг Гриценка Г. (2024), існує нагальна потреба довгострокової стратегії цифрової трансформації, а не фрагментарних рішень. Автор вказує, що цифровізація без правового забезпечення, без підвищення цифрової грамотності серед фахівців та громадян, це радше імітація змін, ніж реальне підвищення ефективності.

Дослідниця Федірко Н. (2022) аналізуючи стратегічні передумови реформування соцзахисту зазначає, що існуючі е-сервіси лише частково охоплюють потреби. Вона підкреслює, що ефективна цифрова трансформація має спиратися не лише на технологічні інновації, а й на глибоку інституційну перебудову. Йдеться про інтеграцію розрізаних баз даних, стандартизацію процедур та оновлення нормативно-правової бази. Зокрема, Федірко акцентує на важливості міжвідомчої взаємодії, завдяки якій можна уникнути дублювання функцій та забезпечити безперервність обслуговування. На її думку, лише створення цілісної, клієнтоорієнтованої та захищеної цифрової екосистеми дозволить системі соцзахисту відповідати сучасним викликам і реально підвищити якість надання послуг.

У дослідженні Ігнатенко К. та Садзаглішвілі Ш. (2023) аналізується процес цифровізації соціальних послуг як відповідь на виклики, спричинені війною в Україні. На основі змішаного методу – якісного аналізу цифрових платформ і кількісного онлайн-опитування (N=14) представників неурядових організацій і соціальних працівників, які надають послуги внутрішньо переміщеним особам (ВПО) та біженцям, автори доводять, що технології можуть позитивно впливати на ефективність роботи соціальних постачальників. Цифровізація сприяє зміцненню системи соціального захисту, забезпечує оперативність, доступність і масштабованість послуг. Проте дослідження підкреслює, що цифрові технології самі по собі не є вирішенням усіх проблем: їх ефективність залежить від соціального контексту, потреб користувачів та способу впровадження.

Особливу увагу в публікації приділено ризикам, пов'язаним із цифровим переходом, зокрема – втраті міжособистісного контакту, складнощам у встановленні довіри, виявленні емоційних станів клієнтів та вираженні емпатії в дистанційному форматі. Автори застерігають, що технологічні рішення повинні доповнювати, а не

замінювати людський вимір соціальної роботи, особливо у взаємодії з уразливими групами.

Таким чином, аналіз наукових праць останніх років свідчить про комплексний характер цифровізації соціальних послуг в Україні, яка водночас є і потужним інструментом модернізації, і джерелом нових викликів. Дослідники одночасно підкреслюють важливість інтеграції цифрових технологій для підвищення доступності, оперативності та ефективності послуг, зокрема для вразливих категорій населення, таких як ВПО, біженці, люди з інвалідністю. Водночас, наголошується на потребі стратегічного, цілісного підходу до цифрової трансформації – з урахуванням правового регулювання, міжвідомчої координації, захисту даних, цифрової інклюзії та посилення цифрової грамотності.

#### Методи

Метою статті є оцінка еволюції цифрових інструментів, призначених для забезпечення соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам (ВПО) в Україні, з урахуванням їхньої ефективності, інклюзивності та наявних бар'єрів – правових, технологічних і соціальних.

Дослідження ґрунтується на контент-аналізі національного законодавства, урядових звітів, міжнародних аналітичних оглядів, а також функціоналу ключових цифрових платформ, таких як "Дія" та Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Методологічно застосовано порівняльний підхід, що дозволяє виявити динаміку змін та відмінності в підходах до цифровізації в умовах воєнного та поствоєнного періодів.

До емпіричних джерел включено офіційні дані з українських державних платформ, аналітику UNHCR, OECD, а також дослідження, проведені українськими неурядовими організаціями та науковцями у 2022–2024 роках. Аналіз спирається на припущення, що цифровізація є потенційним каталізатором модернізації соціальної сфери. Водночас її ефективність визначається здатністю держави адаптувати технологічні рішення до умов соціальної нерівності, рівня цифрової грамотності, кіберзагроз та специфіки вразливих груп.

#### Результати

У контексті збройного конфлікту та масового переміщення населення в Україні питання ефективного надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам (ВПО) набуло критичної актуальності. Враховуючи мобільність, правову вразливість та обмежений доступ ВПО до традиційної інфраструктури соціального захисту, цифрові сервіси стали ключовим інструментом забезпечення базових прав і потреб цієї категорії населення.

Як було зауважено, у 2019 р. в Україні запрацювала платформа "Дія", яка спершу була орієнтована на електронний документообіг, але після 2022 року перетворилася на важливий інструмент швидкого реагування – забезпечуючи реєстрацію статусу ВПО, подання заяв на соціальну допомогу, доступ до довідок та інших послуг. У звіті VoxUkraine (2025) зазначено, що ця платформа стала "державною супер-апокою" (*super app*), що охоплює понад 21 млн користувачів і більш як 30 сервісів.

Наступним кроком стало створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), яка у 2024 р. почала інтегрувати дані з Пенсійного фонду, центрів зайнятості, органів місцевого самоврядування та соціальних служб. Платформа дозволяє автоматизувати нарахування соціальних виплат. За офіційними даними, 800 тис. заявок ВПО на допомогу були оброблені саме через ЄІССС. До того ж, дані аналітичного звіту ПРООН (2024) "Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг" показали, що найактивнішими користувачами інтернету серед уразливих груп

були саме внутрішньо переміщені особи, потім – одинокі батьки та ветерани (81,5–86 %).

Таким чином, ці цифрові платформи забезпечують оперативність і доступність послуг, дозволяючи ВПО дистанційно подавати заяви на допомогу, отримувати інформацію та комунікувати з органами влади незалежно від місця перебування. Це особливо важливо в умовах руйнування інституційної інфраструктури в регіонах, де тривають бойові дії.

У 2023–2024 роках у Львівській та Дніпропетровській областях було реалізовано пілотний проєкт впровадження системи електронного кейс-менеджменту, що забезпечує цифрову координацію надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам. Ця платформа дає змогу соціальним працівникам комплексно супроводжувати клієнта – від первинного звернення до планування індивідуального маршруту допомоги, об'єднуючи всі дії в межах єдиного цифрового середовища. Перші результати впровадження демонструють позитивну динаміку: зокрема, час обробки звернень скоротився приблизно на 30 %. Водночас залишаються структурні виклики. Зокрема, масштабування цієї практики ускладнене обмеженням територіальним охопленням, відсутністю системної підготовки персоналу та нестачею ресурсів на місцях. Також спостерігається нерівномірна цифрова готовність між громадами, що створює ризики фрагментації у доступі до послуг.

У низці громад цифрові рішення демонструють високу ефективність завдяки поєднанню національних та локальних сервісів. Зокрема, у Львові платформа "Соціальна громада" інтегрована з місцевими інструментами, такими як електронна реєстрація ВПО через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) (*Управління соціального захисту ЛМР, 2023*).

У Вінниці досвід включає онлайн-анкетування внутрішньо переміщених осіб для отримання соціальної допомоги (*Вінниця. Довідник твого міста, 2023*).

У Дніпрі додаткову підтримку забезпечують мобільні групи цифрових помічників, що надають консультації на місцях (*Ukr.net., 2024*).

Водночас у менш забезпечених регіонах, особливо в прифронтових зонах, цифрова інфраструктура є обмеженою або нестабільною. Зокрема, публікація соціологині О. Дутчак на [Commons.com.ua](https://commons.com.ua) характеризує інфраструктурну нестабільність прикордонних населених пунктів як "інфраструктурну вразливість": публічні сервіси тут фрагментовані або зруйновані, що залишається поза можливостями гуманітарної допомоги (*Дутчак, 2024*).

Значна цифрова нерівність існує також між областями. За даними досліджень, більшість сільських територій (близько 65 % сіл) залишаються без широко-смугового інтернету, а наявне покриття значно нижче, ніж у містах. Цей розрив став особливо помітним в умовах війни, через пошкодження мереж і нестабільність зв'язку (*Marti Flacks et al., 2024*). Така ситуація призводить до виникнення інфраструктурної нерівності, яка підриває засади рівного доступу до соціального захисту та ставить під сумнів ефективність цифрової трансформації в масштабах країни.

Існує ще одна проблема, яка посилює питання цифрової нерівності серед ВПО. Згідно з результатами дослідження Міненерго з підтримкою UNDP (2019) виявлено, що **38 % українців мають рівень цифрової грамотності нижче за середній, а 15 % – взагалі не володіють цифровими навичками** (*Програма розвитку ООН (ПРООН), 2019*).

**За оновленими даними (2023), частина людей із рівнем навичок нижче за "базовий" знизилася до 40,4 %, а ті, хто не мають цифрових навичок зовсім, – до приблизно 12–15 %, спостерігається значний розрив за віковим критерієм: у віковій групі 10–17 років 66,1 % мали навички вище за "базовий" рівень, тоді як у населення в цілому ця цифра значно нижча.**

У контексті цифровізації соціальних послуг це означає, що значна частина людей, які вже перебувають у вразливому становищі, можуть бути **де-факто відрізані від доступу до базових прав** і гарантій. Наприклад, якщо отримання довідки ВПО або подання заявки на допомогу здійснюється виключно через цифрові платформи, люди без доступу до стабільного інтернету чи без навичок користування електронними сервісами просто не зможуть реалізувати ці послуги без сторонньої допомоги. У таких умовах технології, замість розширення доступу, фактично **створюють бар'єри**, які посилюють уже наявну соціальну нерівність. Більш того, літні люди або жителі прифронтових населених пунктів можуть відчувати **тривогу, розгубленість або залежність** від сторонньої допомоги, що знижує їхню автономію та довіру до держави. Це викликає потребу не лише в технічному розгортанні цифрової інфраструктури, а й у **включенні освітніх, соціальних і правових механізмів**, які гарантуватимуть, що цифрові сервіси будуть справді інклюзивними.

Яким чином ці проблеми вирішуються в інших країнах, і чи може бути корисним їхній досвід для нашої країни?

Дослідження показують, що у країнах ЄС застосовують єдині цифрові реєстри біженців та ВПО, які інтегрують інформацію з різних державних установ, що дозволяє ефективніше координувати надання соціальних послуг, уникати дублювання даних і забезпечувати прозорий моніторинг міграційних процесів у реальному часі. Крім того, такі системи сприяють оперативному ухваленню управлінських рішень, знижують адміністративне навантаження на органи влади та покращують доступ переміщених осіб до медицини, освіти та працевлаштування.

Водночас, впровадження цифрових реєстрів супроводжується високими вимогами до захисту персональних даних, кібербезпеки та міжвідомчої взаємодії. Задля забезпечення цих викликів, нормативно-правова база ЄС (зокрема Загальний регламент із захисту даних (GDPR)), чітко регламентує обробку персональної інформації, що сприяє зростанню довіри населення до цифрових сервісів. Згідно зі звітом UNHCR (2023), Організація Об'єднаних Націй експериментує з використанням технологій блокчейн для забезпечення прозорості й безпеки під час надання гуманітарної допомоги.

Однією з ключових переваг цифрових соціальних послуг у країнах ЄС є підвищення доступності та ефективності надання допомоги вразливим категоріям населення. Цифрова інклюзія розглядається як важливий компонент цієї трансформації, що передбачає впровадження освітніх програм із розвитку цифрової грамотності серед соціально незахищених груп. Як підкреслює Nguyen (2022), цифрова інклюзія є невід'ємною складовою соціальної інклюзії у сучасному цифровому середовищі, оскільки саме доступ до цифрових технологій і вміння ними користуватись визначають рівень соціальної участі, доступ до послуг і можливість впливати на власне життя.

У США цифровізація соціальних послуг для біженців і внутрішньо переміщених осіб базується на впровадженні біометричної ідентифікації та комплексних

електронних реєстрів. Зокрема, платформа **Refugee Processing Center** виконує функції автоматизованої верифікації, моніторингу статусу та координації допомоги між різними установами. Водночас, як зазначає Smith (2022), високий рівень технологізації не гарантує інклюзивності – особливо для осіб з обмеженим цифровим досвідом або недостатнім доступом до інтернету. Важливою компенсаторною перевагою системи є активна участь неурядових організацій, які забезпечують офлайн підтримку та полегшують доступ до цифрових сервісів.

Для аналізу великих обсягів даних біженців активно застосовується штучний інтелект (ШІ), що дозволяє прогнозувати потреби, виявляти ризики та покращувати планування ресурсів. Водночас, недостатня стандартизація даних і відсутність єдиних платформ для обміну інформацією між агентствами можуть призводити до затримок і неефективності в обробці запитів (Canzutti, & Aradau, 2024; Deloitte, 2021).

Водночас міжнародний досвід демонструє як позитивні приклади впровадження цифрових технологій у сфері соціальних послуг, так і суттєві застереження. Так, у США, країнах Балтії та Польщі широко застосовують біометричну ідентифікацію, чат-боти на основі штучного інтелекту, а також децентралізовані цифрові реєстри для ефективнішої координації допомоги (Smith, 2022; Ludwig, 2023). Водночас, згідно зі звітом UNHCR (2023), впровадження складних цифрових рішень у країнах із нестабільною інфраструктурою може збільшувати ризики цифрової маргіналізації найуразливіших груп населення. У цьому контексті цифровізація соціальних послуг має розглядатися не лише як технічна модернізація, а як комплексна соціальна реформа, спрямована на забезпечення інклюзивності та справедливого доступу до ресурсів (UNHCR, 2023).

#### Дискусія і висновки

Процес цифровізації соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб в Україні є складним і багатовимірним явищем, у якому поєднуються технологічні, соціальні та інституційні чинники. Попри існування національної цифрової стратегії, цифрова трансформація соціальної сфери залишається фрагментованою через розмежування повноважень між державними відомствами, різний рівень технічної спроможності громад та нерівність у цифровому доступі. Це формує асиметричну екосистему, у якій темпи технологічного розвитку випереджають соціальні механізми залучення користувачів. Аналіз емпіричних даних свідчить, що ВПО демонструють високий рівень цифрової активності, проте найбільш вразливі групи населення – люди похилого віку, особи з інвалідністю, мешканці прифронтових територій – залишаються частково виключеними з цифрового середовища. Це свідчить, що цифровізація в соціальній сфері має не лише технічний, а передусім соціальний вимір, пов'язаний із питаннями справедливості, рівного доступу та суб'єктності користувачів. Цифрові сервіси у соціальній роботі повинні бути не просто інструментом адміністрування, а засобом підсилення автономії отримувачів послуг – у логіці концепції емпowerменту (empowerment), яку розглядають Семігіна та Столярик (2025) як процес розширення можливостей людини через доступ до знань, участі в ухваленні рішень і контролю над ресурсами. У цьому контексті цифровізація може стати чинником соціального розширення можливостей, якщо забезпечує не лише формальний доступ, а й реальну участь користувача у процесах управління сервісами. Важливою умовою досягнення цього є впровадження

практик спільного проектування (co-design), коли користувачі – зокрема ВПО – долучаються до розробки, тестування та вдосконалення цифрових платформ. Як показують дослідження Gillespie et al. (2023) та Cedos (2024), саме участь отримувачів послуг підвищує рівень довіри, зменшує ризик технічної дискримінації та робить сервіси більш релевантними до потреб вразливих груп. У цьому процесі набуває значення концепт цифрової справедливості (digital justice), що охоплює не лише рівний доступ до технологій, а й етичність, прозорість алгоритмів, захист персональних даних і можливість участі користувачів у прийнятті рішень. В умовах воєнного часу та масштабного внутрішнього переміщення цифрова справедливість постає як основа довіри до державних інституцій і соціальної стійкості громад. З погляду інституційного рівня, цифровізація соціальних послуг в Україні розвивається у кількох стратегічних вимірах, що мають різну вагу й функції у системі:

- Державна стратегія формує нормативно-правову базу та задає напрям розвитку, але її реалізація обмежена інерційністю управлінських процесів.
- Муніципальні ініціативи (Львів, Вінниця, Дніпро) виявляють вищу гнучкість і чутливість до локального контексту, зокрема через інтеграцію сервісів "Соціальна громада" чи мобільні команди цифрових асистентів.
- Міжнародні програми (UNDP, UNHCR, Caritas) є джерелом технологічних інновацій і фінансової підтримки, але мають пілотний характер і потребують інституціоналізації.
- Громадські ініціативи зосереджуються на інклюзивності та підтримці найвразливіших груп, проте їхні можливості обмежені ресурсами.

Успішна цифрова трансформація можлива лише за умови компліментарності цих рівнів – коли державна політика визначає загальні засади, муніципальні практики адаптують рішення до місцевих потреб, а міжнародні та громадські ініціативи виступають інноваційними каталізаторами.

Таким чином, цифровізація соціальних послуг для ВПО має розглядатися не як технократична модернізація, а як соціально-орієнтований процес, спрямований на зменшення вразливості, підвищення автономії користувачів і розвиток інклюзивного середовища взаємодії.

Перспективи подальших досліджень полягають у міждисциплінарній оцінці ефективності спільного проектування (co-design), у вивченні механізмів цифрового емпowerменту ВПО, а також в етичному аналізі використання штучного інтелекту та великих даних у соціальній політиці, зокрема їхнього впливу на прозорість прийняття рішень і розподіл цифрових ресурсів.

**Джерела фінансування.** Фінансування забезпечене Київським національним університетом імені Тараса Шевченка.

#### Список використаних джерел

- Вінниця. Довідник твого міста. (2023, жовтень 12). *Соціальна допомога для ВПО та УБД*. <https://vinnicya.vn.ua/news/vinnicya/socialna-dopomoga-dlya-vpo-ta-ubd/>
- Гриценко, Г.М. (2024). Цифровізація соціальних послуг: проблеми, можливості та компетенції. *Актуальні проблеми правознавства*, 1(29), 33–41. <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>
- Дутчак, О. (2024). *Соціальне відтворення, руйнування та адаптація: інфраструктура та мережі догляду в Україні під час війни*. [https://commons.com.ua/en/doglyad-v-ukrayini-pid-chas-vijni/?utm\\_source=chatgpt.com](https://commons.com.ua/en/doglyad-v-ukrayini-pid-chas-vijni/?utm_source=chatgpt.com)
- Закон України "Про соціальні послуги" (2019, № 18, ст. 73).
- Ігнатенко, К., & Садаглішвілі, Ш. (2023). The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social Work and Education*, 10(2), 230–243. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.3.2>

Мальований, М.І. (2024). Цифрова трансформація сфери соціальних послуг в Україні. *Вісник Уманського НУС*, 1, 57–65. <https://lib.udau.edu.ua/handle/123456789/10688>

Міністерство соціальної політики України. (2019). *Звіт про виконання заходів соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (2018–2019)*. <https://msp.gov.ua>

Програма розвитку ООН (ПРООН). (2019). *Цифрова грамотність населення України: результати загальнонаціонального дослідження*. <https://www.undp.org/ukraine/publications/digital-literacy-ukraine-2019>

Програма розвитку ООН (ПРООН). (2024). *Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг*. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgkq326/files/2024-01/undp-ua-e-services-use-omnibus-2023.pdf>

Салата, Н.В. (2024). Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 10(1), 154–163. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(11\).2023.294343](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(11).2023.294343)

Семигіна, Т., & Столярик, О. (2025). *Нове обличчя соціальної роботи: сучасні теорії та підходи* (с. 180–195). <https://figshare.com/articles/book/29552018?file=56201708>

Управління соціального захисту ЛМР. (2023, червень 27). До уваги внутрішньо переміщених осіб: електронна реєстрація у Львові. *Соціальна політика Львова*. <https://social.lviv.ua/news/do-uvagi-vnutrishno-peremishhenikh-osib/>

Федірко, Н.В. (2022). *Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики*. <https://ir.kneu.edu.ua/items/08efc980-43f3-491a-8adb-82dcccda72b5>

Canzutti, L., & Aradau, C. (2024). Collecting, assembling, ordering: Border politics and the invisible data work of asylum. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 42(7), 1242–1259. <https://doi.org/10.1177/23996544241230189>

Canzutti, L., & Aradau, C. (2024). Collecting, assembling, ordering: Border politics and the invisible data work of asylum. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 42(7), 1242–1259. <https://doi.org/10.1177/23996544241230189>

Cedos. (2024). *Цифрова трансформація соціальних послуг в Україні: оцінка з точки зору вразливих груп*. Cedoss Policy Paper.

Deloitte. (2021). *Smart refugee resettlement: Using technology to transform the resettlement process*. Deloitte Insights. <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/technology-refugee-resettlement.html>

Estonian Social Ministry. (2022). *eSocial services: A decade of experience*.

European Commission. (2021). *European declaration on digital rights and principles*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/17dc55c3-8246-11ec-8c40-01aa75ed71a1/language-en>

Gillespie, M. et al. (2023). Digital welfare states and the right to social protection. *Journal of Digital Government*.

Gillespie, T., O'Donnell, C., & Mahmoud, H. (2023). Designing with displaced communities: Participatory approaches in digital service development. *Journal of Humanitarian Innovation*, 8(2), 112–129.

Helsinki Human Rights Union. (2023). *The right to access the digital state*. Information and Computing Center of the Ministry of Political Affairs of Ukraine. (n. d.). *Dashboard VPO*. <https://www.ioc.gov.ua/analytics/dashboard-vpo>

Ludwig, K. (2023). Digital inclusion strategies in the EU social sector. *European Journal of Social Work*, 26(1), 84–99. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2149472>

Marti Flacks et al. (2024). *Ukraine's rapid digitalization: Human rights risks and opportunities in a postwar environment*. <https://agorahub.github.io/pem0/hkrs/2024-02-14-ukraines-rapid-digitalization.html>

Ministry for Digital Transformation of Ukraine & Eastern Europe Foundation. (2023). *Ukraine accelerates e literacy through public infrastructure. Digital State*. <https://digitalstate.gov.ua/news/govtech/ukraine-accelerates-e-literacy-through-public-infrastructure>

Nguyen, A. (2022). Digital inclusion: Social inclusion in the digital age. In F. P. de Cieri & B. J. Cooper (Eds.), *Handbook of social inclusion: Research and practices in health and social care* (pp. 1–18). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-89594-7\\_97-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-89594-7_97-1)

OECD. (2024). *Digital transformation in Ukraine*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264457926-en>

Smith, R. (2022). Refugee data and the limits of automation. *Social Work*, 67(4), 312–324. <https://doi.org/10.1093/sw/swac019>

U-LEAD. (2023). *Tsyfrovі rishennia dlia hromad: vyklyky vprovadzhenia*. Ukr.net. (2024, March 11). *Automated register of the territorial community introduced in Dnipro*. <https://www.ukr.net/ru/news/details/dnipro/98106540.html>

UNDP Ukraine. (2023). *Human-centered digital services*.

UNHCR. (2023a). *Blockchain for cash-based assistance: Pilot results*.

UNHCR. (2023b). *Global trends: Forced displacement in 2023*. <https://www.unhcr.org/globaltrends2023>

UNHCR. (2023c, March 23). *UNHCR wins award for innovative use of blockchain solutions to provide cash to forcibly displaced in Ukraine*.

UNIAN. (2015, серпень 25). <https://www.unian.ua/society/1115092-kil-kist-zareestrovanih-pereselentsiv-v-ukrajini-dosyagla-145-milyona-osib.html>

USAID Ukraine. (2023). *Support to e-governance and digital inclusion*. <https://www.unhcr.org/ua/en/news/unhcr-launches-pilot-cash-based-intervention-using-blockchain-technology-humanitarian-payments>

VoxUkraine. (2025). *Стан цифровізації соціальних послуг в Україні: виклики та перспективи*. <https://voxukraine.org/derzhavna-tyfrova-transformatsiya-analiz-za-2019-2024-roky>

## References

Canzutti, L., & Aradau, C. (2024). Collecting, assembling, ordering: Border politics and the invisible data work of asylum. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 42(7), 1242–1259. <https://doi.org/10.1177/23996544241230189>

Cedos. (2024). *Digital transformation of social services in Ukraine: Assessment from the perspective of vulnerable groups*. Cedoss Policy Paper.

Deloitte. (2021). *Smart refugee resettlement: Using technology to transform the resettlement process*. Deloitte Insights. <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/technology-refugee-resettlement.html>

Dutchak, O. (2024). Social reproduction, destruction, and adaptation: Care infrastructure and networks in Ukraine during the war [in Ukrainian]. [https://commons.com.ua/en/doglyad-v-ukrajini-pid-chas-vijni/?utm\\_source=chatgpt.com](https://commons.com.ua/en/doglyad-v-ukrajini-pid-chas-vijni/?utm_source=chatgpt.com)

European Commission. (2021). *European declaration on digital rights and principles*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/17dc55c3-8246-11ec-8c40-01aa75ed71a1/language-en>

Fedirko, N. V. (2022). Digital social protection in Ukraine: Prerequisites and strategic challenges [in Ukrainian]. <https://ir.kneu.edu.ua/items/08efc980-43f3-491a-8adb-82dcccda72b5>

Gillespie, M. et al. (2023). Digital welfare states and the right to social protection. *Journal of Digital Government*.

Gillespie, T., O'Donnell, C., & Mahmoud, H. (2023). Designing with displaced communities: Participatory approaches in digital service development. *Journal of Humanitarian Innovation*, 8(2), 112–129.

Helsinki Human Rights Union. (2023). *The right to access the digital state*.

Hrytsenko, H. M. (2024). Digitalization of social services: Problems, opportunities, and competencies. *Actual Problems of Law*, 1(29), 33–41 [in Ukrainian]. <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>

Ignatenko, K., & Sadzaglishvili, Sh. (2023). The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social Work and Education*, 10(2), 230–243 [in Ukrainian]. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.3.2>

Informatsiino-obchysluvalnyi tsentr Minsotspolityky Ukrainy. (n. d.). *Dashboard VPO*. <https://www.ioc.gov.ua/analytics/dashboard-vpo>

Ludwig, K. (2023). Digital inclusion strategies in the EU social sector. *European Journal of Social Work*, 26(1), 84–99. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2149472>

Malovanyi, M. I. (2024). Digital transformation of the social services sector in Ukraine. *Bulletin of Uman National University of Horticulture*, 1, 57–65 [in Ukrainian]. <https://lib.udau.edu.ua/handle/123456789/10688>

Marti Flacks et al. (2024). *Ukraine's rapid digitalization: Human rights risks and opportunities in a postwar environment*. <https://agorahub.github.io/pem0/hkrs/2024-02-14-ukraines-rapid-digitalization.html>

Ministry for Digital Transformation of Ukraine & Eastern Europe Foundation. (2023). *Ukraine accelerates e-literacy through public infrastructure*. Digital State. <https://digitalstate.gov.ua/news/govtech/ukraine-accelerates-e-literacy-through-public-infrastructure>

Ministry of Social Policy of Ukraine. (2019). *Report on the implementation of social protection measures for internally displaced persons (2018–2019)* [in Ukrainian]. <https://msp.gov.ua>

Nguyen, A. (2022). Digital inclusion: Social inclusion in the digital age. In F. P. De Cieri & B. J. Cooper (Eds.), *Handbook of social inclusion: Research and practices in health and social care* (pp. 1–18). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-89594-7\\_97-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-89594-7_97-1)

OECD. (2024). *Digital transformation in Ukraine*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264457926-en>

Salata, N. V. (2023). Study of digitalization issues in social services in Ukraine. *Social Work and Social Education*, 10(1), 154–163 [in Ukrainian]. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(11\).2023.294343](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(11).2023.294343)

Samykhina, T., & Stolyaryk, O. (2025). The new face of social work: Contemporary theories and approaches (pp. 180–195). [https://figshare.com/articles/book/\\_/29552018?file=56201708](https://figshare.com/articles/book/_/29552018?file=56201708)

Smith, R. (2022). Refugee data and the limits of automation. *Social Work*, 67(4), 312–324. <https://doi.org/10.1093/sw/swac019>

The Law of Ukraine "On Social Services" (2019, No. 18, Art. 73). [in Ukrainian].

U-LEAD. (2023). *Digital solutions for communities: Implementation challenges*.

Ukr.net. (2024, March 11). *Automated register of the territorial community introduced in Dnipro* [in Ukrainian]. <https://www.ukr.net/ru/news/details/dnipro/98106540.html>

UNDP Ukraine. (2019). *Digital literacy of the population of Ukraine: Results of a national study* [in Ukrainian]. <https://www.undp.org/ukraine/publications/digital-literacy-ukraine-2019>

UNDP Ukraine. (2024). *Opinions and attitudes of the population of Ukraine regarding state electronic services* [in Ukrainian]. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgkq326/files/2024-01/undp-ua-e-services-use-omnibus-2023.pdf>

UNHCR. (2023a). *Blockchain for cash-based assistance: Pilot results*.

UNHCR. (2023b). *Global trends: Forced displacement in 2023*. <https://www.unhcr.org/globaltrends2023>

UNHCR. (2023c, March 23). UNHCR wins award for innovative use of blockchain solutions to provide cash to forcibly displaced in Ukraine.

UNIAN. (2015, August 25). Number of registered IDPs in Ukraine reaches 1.45 million [in Ukrainian]. <https://www.unian.ua/society/1115092-kilkist-zareestrovanih-pereselentsiv-v-ukrajini-dosyagla-145-milyona-osib.html>

USAID Ukraine. (2023). *Support to e-governance and digital inclusion*. <https://www.unhcr.org/ua/en/news/unhcr-launches-pilot-cash-based-intervention-using-blockchain-technology-humanitarian-payments>

Vinnitsia: City Information Portal. (2023, October 12). Social assistance for IDPs and veterans [in Ukrainian]. <https://vinnicya.vn.ua/news/vinnicya/socialna-dopomoga-dlya-vpo-ta-ubd/>

VoxUkraine. (2025). Digitalization of social services in Ukraine: Challenges and prospects [in Ukrainian]. <https://voxukraine.org/derzhavna-tsyfrova-transformatsiya-analiz-za-2019-2024-roky>

Отримано редакцією журналу / Received: 02.09.25  
Прорецензовано / Revised: 26.09.25  
Схвалено до друку / Accepted: 11.10.25

Alim MUSTAFAIEV, PhD Student

ORCID ID: 0009-0006-9393-8103

e-mail: mustafaiev.alim@knu.ua

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

## DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES FOR INTERNALLY DISPLACED PERSONS IN UKRAINE: BETWEEN EFFICIENCY AND INCLUSIVITY

**Background.** *The digitalization of social services has become a key direction of state policy in the context of large-scale challenges caused by the war in Ukraine. Since 2022, the need for the prompt provision of support to millions of internally displaced persons (IDPs) has sharply increased, which has emphasized the importance of digital tools for ensuring accessibility, transparency, and efficiency of social protection. This article analyzes the evolution of digital instruments designed to provide social services for IDPs in Ukraine, considering their effectiveness, inclusivity, and existing barriers – legal, technological, and social. The study focuses on the interaction between state platforms, local initiatives, and the experiences of users with different levels of digital competence. Particular attention is paid to the issue of digital justice as a principle that should guarantee equal access to social protection in conditions of crisis and displacement.*

**Methods.** *The research is based on a content analysis of national legislation, government reports, international analytical reviews, as well as the functionality of key digital platforms such as Diia and the Unified Information System of the Social Sphere (UISSS). Methodologically, a comparative approach is applied, enabling the identification of dynamics of change and differences in approaches to digitalization during the wartime and post-war periods.*

**Results.** *Despite significant progress in the development of digital services, several challenges remain – fragmented governance, digital inequality, and limited involvement of vulnerable groups in service design. In this context, it is important not only to assess the efficiency of digital solutions but also to reconsider their social implications, particularly in the areas of human rights, trust in institutions, and opportunities for autonomous access to assistance.*

**Conclusions.** *Digitalization has the potential to significantly enhance the efficiency and inclusivity of social services, yet it requires strategic planning, institutional sustainability, and the safeguarding of users' rights.*

**Keywords:** *blockchain, internally displaced persons, Diia, UISSS, case management, social services, artificial intelligence, digitalization.*

Автор заявляє про відсутність конфлікту інтересів. Спонсори не брали участі в розробленні дослідження; у зборі, аналізі чи інтерпретації даних; у написанні рукопису; в рішенні про публікацію результатів.

The author declares no conflicts of interest. The funders had no role in the design of the study; in the collection, analyses or interpretation of data; in the writing of the manuscript; in the decision to publish the results.