

НОВАК Т.О.

*старший викладач кафедри «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ДОПОМОГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ ТА ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ВІЙНИ

Війна в Україні спричинила масштабні соціальні наслідки: мільйони людей були змушені залишити свої домівки, багато громадян зазнали втрат житла, робочих місць та доступу до базових соціальних послуг.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це громадяни України, які через війну або збройний конфлікт змушені були покинути свої постійні місця проживання, але залишаються на території країни. Постраждали від війни – це особи, які зазнали втрат житла, майна, здоров'я або доступу до базових соціальних послуг унаслідок бойових дій та військових операцій. Тобто це найвразливіші категорії населення в даний час та вони потребують особливої уваги та допомоги.

Сучасні виклики, пов'язані з війною в Україні, висвітлили необхідність швидкого та ефективного надання допомоги внутрішньо переміщеним особам і постраждалим від війни. Традиційні методи соціальної підтримки не завжди забезпечують оперативність та прозорість розподілу ресурсів. Саме тому діджиталізація стає ключовим інструментом оптимізації процесів надання гуманітарної, соціальної та психологічної допомоги, дозволяючи об'єднати державні органи, місцеві громади та громадські організації для координації ефективних заходів підтримки населення.

Діджиталізація – це процес впровадження цифрових технологій і інформаційних систем для автоматизації, оптимізації та підвищення ефективності різних сфер діяльності. У соціальній роботі та сфері соціального захисту це передбачає використання онлайн-платформ, мобільних застосунків, електронних баз даних та цифрових сервісів для

надання допомоги, моніторингу потреб населення, координації соціальних послуг та забезпечення прозорості й оперативності роботи [3].

Використання цифрових інструментів у сфері соціальних послуг та гуманітарної допомоги дозволяє оптимізувати ключові процеси: швидко реєструвати внутрішньо переміщених осіб, аналізувати їхні потреби, координувати доставку допомоги та контролювати отримання ресурсів. Онлайн-платформи, мобільні додатки і електронні бази даних підвищують ефективність взаємодії державних органів, громадських і міжнародних організацій, забезпечують прозорість розподілу ресурсів та мінімізують ризики соціальної нерівності.

Враховуючи важливість цифрових технологій у підвищенні ефективності соціальної та гуманітарної допомоги, доцільно виділити основні напрями діджиталізації, які сьогодні застосовуються для підтримки внутрішньо переміщених осіб та постраждалого населення.

Використання державних електронних платформ, таких як «Дія», дозволяє внутрішньо переміщеним особам швидко оформлювати статус ВПО, подавати заяви на соціальні виплати та отримувати інформацію про наявні послуги. Централізовані бази даних забезпечують оперативний облік переселенців, їхніх потреб і місця перебування, що полегшує координацію допомоги між державними органами, місцевими громадами та гуманітарними організаціями.

Мобільні застосунки та інформаційні системи дозволяють відстежувати запити на допомогу, координувати логістику та забезпечувати доставку ресурсів до регіонів. Діджиталізація дозволяє формувати гуманітарні вантажі відповідно до конкретних потреб ВПО, уникати дублювання та забезпечувати прозорість розподілу продуктів, медикаментів, одягу та предметів першої необхідності.

Онлайн-консультації соціальних працівників і психологів дозволяють надавати підтримку людям, які не можуть особисто звернутися до центрів допомоги. Мобільні застосунки для кризового консультування забезпечують доступ до рекомендацій щодо психоемоційного здоров'я, інформації про безпечні пункти розміщення та контакти служб підтримки.

Використання технологій Big Data і систем аналітики дозволяє прогнозувати потреби ВПО, виявляти соціальні ризики та формувати оперативні рішення щодо надання допомоги. Цифрові платформи дозволяють відстежувати динаміку соціальних потреб у різних регіонах, що сприяє ефективнішому плануванню ресурсів та заходів з підтримки населення [1].

Важливо забезпечувати надійний захист персональних даних переселенців, щоб запобігти їхньому несанкціонованому використанню.

Дотримання стандартів кібербезпеки та законодавчих норм гарантує захист інформації про місце перебування, стан здоров'я та соціальні виплати ВПО.

Цифрові платформи та онлайн-сервіси дозволяють оперативно реєструвати внутрішньо переміщених осіб, обробляти їхні запити та формувати гуманітарні вантажі у короткі терміни. Використання електронних баз даних і мобільних застосунків забезпечує прозорість процесу, дає змогу відстежувати надання допомоги та уникати дублювання ресурсів. Автоматизація обліку, реєстрації та звітності скорочує рутинну роботу соціальних працівників, дозволяючи їм концентрувати зусилля на безпосередній підтримці людей. Крім того, цифрові сервіси сприяють ефективній координації між державними, громадськими та міжнародними структурами, що забезпечує комплексну та своєчасну допомогу внутрішньо переміщеним особам і постраждалому населенню [2].

Діджиталізація соціальних та гуманітарних послуг в Україні є ефективним інструментом оптимізації процесів надання допомоги внутрішньо переміщеним особам і постраждалому населенню. Використання онлайн-платформ, мобільних застосунків, електронних баз даних та цифрових сервісів забезпечує швидку реєстрацію, точний облік потреб, прозорість розподілу ресурсів і ефективну координацію між державними, громадськими та міжнародними організаціями. Впровадження цифрових технологій дозволяє не лише зменшити адміністративне навантаження на соціальні служби, а й підвищити якість та своєчасність соціальної та психологічної підтримки.

Таким чином, цифрові інструменти стають ключовим механізмом реагування на гуманітарну кризу, забезпечуючи своєчасну підтримку найбільш уразливих категорій населення, а також сприяють системному розвитку соціальної роботи в умовах воєнного стану та повоєнного відновлення країни.

Список використаних джерел

1. Новак, Т., Попович, В., Шербина, С., Цифрова трансформація сфери соціального захисту в умовах воєнного стану і повоєнного відновлення України. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота.* 2024. Випуск 2 (55). 82-88. DOI: 10.24144/2524-0609.2024.55.82-88.
2. Україна в умовах соціальної та цифрової трансформації : шляхи до сталого розвитку та повноенної відбудови : матеріали наук.-практ. конф. (Київ, 22 листоп. 2024 р.) / упоряд.: В.М. Фурашев, М.В. Дубняк, С.О. Дорогих ; ДНУ «Інститут інформації, безпеки і права Національної академії правових наук України». Київ; Одеса : Фенікс, 2024. 356 с. ISBN 978-617-8430-36-8.

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ
«Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі»

3. Ihnatenko, K., Sadzaglishvili, Sh. (2023). The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social Work and Education*, Vol. 10, No. 3. pp. 276-289. DOI: 10.25128/2520-6230.23.3.2.