

УДК 364.01

## СТАН ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ З ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ ЗАЙНЯТОСТІ

**Николаєва Валентина Іванівна**, доктор державного управління, професор, професор кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Дніпро.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4594-303X>

**Мотасов Антон Андрійович**, здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Дніпро

*У статті розглянуто сучасний стан запровадження електронних соціальних послуг з працевлаштування внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у системі Державної служби зайнятості України. Обґрунтовано актуальність цифровізації соціальної сфери в умовах воєнного стану, зростання внутрішньої міграції населення та трансформації ринку праці. Визначено, що впровадження електронних сервісів у сфері зайнятості є важливим напрямом модернізації державного управління та засобом розширення доступу вразливих категорій населення до соціальної підтримки й можливостей працевлаштування.*

*Увагу зосереджено на характеристиці основних електронних інструментів, які використовуються у діяльності Державної служби зайнятості, зокрема електронних кабінетів, онлайн-консультування, цифрових каналів подання заяв, мобільних застосунків і сервісів дистанційної комунікації. Наголошено, що для ВПО електронні соціальні послуги мають особливе значення, оскільки дають змогу отримувати допомогу незалежно від місця фактичного перебування, оперативно реагувати на зміни у професійній ситуації та скорочувати часові витрати на взаємодію з державними інституціями.*

*Подано результати власного емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення досвіду використання цифрових сервісів Державної служби зайнятості ВПО. На основі опитування встановлено рівень поінформованості респондентів щодо електронних можливостей служби зайнятості, визначено найбільш затребувані цифрові функції та окреслено основні труднощі, які виникають у процесі їх використання. З'ясовано, що, попри наявність електронних інструментів у системі працевлаштування, рівень їх активного використання залишається недостатнім, що пов'язано з інформаційними, технічними та організаційними бар'єрами.*

У висновках підкреслено необхідність подальшого розвитку електронних соціальних послуг з працевлаштування ВПО, посилення інформаційної підтримки користувачів, удосконалення цифрових платформ та підвищення цифрової грамотності населення.

**Ключові слова:** внутрішньо переміщені особи (ВПО), електронні соціальні послуги, працевлаштування, Державна служба зайнятості, цифровізація, ринок праці, соціальна підтримка.

### **Nykolaieva V., Motasov A. The State of Implementation of Electronic Social Employment Services for Internally Displaced Persons in the State Employment Service**

*The article examines the current state of implementation of electronic social employment services for internally displaced persons (IDPs) in the system of the State Employment Service of Ukraine. The relevance of digitalization of the social sphere under martial law, internal population displacement, and labour market transformation is substantiated. It is determined that the introduction of electronic services in the field of employment is an important direction of modernization of public administration and a means of expanding access of vulnerable groups to social support and employment opportunities.*

*The study focuses on the characteristics of the main electronic tools used in the activities of the State Employment Service, including personal electronic accounts, online consultations, digital channels for submitting applications, mobile applications, and remote communication services. It is emphasized that electronic social services are of particular importance for IDPs, since they enable them to receive assistance regardless of their actual place of residence, respond promptly to changes in their professional situation, and reduce time spent interacting with state institutions.*

*The article presents the results of an empirical study aimed at examining the experience of IDPs in using digital services of the State Employment Service. Based on the survey, the level of respondents' awareness of electronic opportunities provided by the employment service was identified, the most demanded digital functions were determined, and the main difficulties encountered in the process of using them were outlined. It was found that despite the existence of electronic tools in the employment system, the level of their active use remains insufficient, which is due to informational, technical, and organizational barriers.*

*The conclusions emphasize the need for further development of electronic social employment services for IDPs, strengthening user information support, improving digital platforms, and increasing the digital literacy of the population.*

**Keywords:** *internally displaced persons (IDPs), electronic social services, employment, State Employment Service, digitalization, labour market, social support.*

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах розвитку українського суспільства цифровізація поступово перетворюється на один із ключових механізмів удосконалення системи соціального захисту населення. Особливого значення цей процес набуває в умовах воєнного стану, коли значна частина громадян опинилася в ситуації вимушеного переміщення, втрати попереднього місця проживання, роботи, соціальних зв'язків та звичного способу життя. Для внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) питання працевлаштування є не лише економічним, а й соціальним, психологічним та адаптаційним чинником, що безпосередньо впливає на рівень їхньої інтеграції у нові громади, матеріальну стабільність і можливість самостійного забезпечення життєвих потреб.

У цих умовах підвищується роль державних інституцій, які мають забезпечити доступність, оперативність і зручність соціальних послуг, пов'язаних із пошуком роботи, професійним консультуванням, реєстрацією безробітних, підбором вакансій і наданням супроводу на ринку праці. Саме тому одним із важливих напрямів модернізації державної соціальної політики стало впровадження електронних соціальних послуг, що дозволяють переводити частину процедур у дистанційний формат, спрощувати комунікацію між громадянином і службою зайнятості та підвищувати ефективність надання допомоги.

Для ВПО електронні соціальні послуги мають особливе значення. По-перше, вони зменшують залежність отримувача послуги від територіальної прив'язки. По-друге, вони дають змогу швидше отримувати інформацію про вакансії, навчальні програми, можливості перекваліфікації та умови реєстрації у службі зайнятості. По-третє, використання цифрових інструментів частково знижує організаційні труднощі, які виникають у

людей, що пережили переїзд, втрату стабільного доходу та потребують швидкого включення в нове соціально-економічне середовище.

Разом із тим сам факт наявності електронних сервісів ще не означає їхньої повної доступності та ефективності. Практика свідчить, що частина користувачів стикається з браком інформації про існуючі цифрові можливості, труднощами у користуванні онлайн-ресурсами, низьким рівнем цифрової грамотності або недовірою до дистанційних форм взаємодії з державними установами. Це особливо актуально для ВПО, оскільки вони часто перебувають у стані соціальної нестабільності, можуть мати обмежений доступ до технічних засобів, інтернету або не володіти достатнім досвідом користування державними електронними платформами.

Проблема полягає також у тому, що цифровізація соціальних послуг у сфері зайнятості має не лише технічний, а й соціальний вимір. Йдеться не просто про створення електронного сервісу, а про його реальну здатність допомогти людині знайти роботу, отримати фахову консультацію, зорієнтуватися в професійних можливостях та відчувати підтримку з боку держави. У цьому контексті важливо оцінити не тільки сам перелік доступних електронних інструментів, а й рівень їх запровадження, практику користування ними та те, як ці інструменти сприймаються безпосередніми отримувачами послуг.

Отже, дослідження стану запровадження електронних соціальних послуг з працевлаштування ВПО у Державній службі зайнятості (далі – ДСЗ) є актуальним як у науковому, так і в практичному аспектах. Воно дозволяє виявити сильні сторони існуючої системи, окреслити проблемні моменти та сформулювати напрями подальшого вдосконалення цифрових механізмів підтримки ВПО на ринку праці.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Проблеми цифровізації соціальної сфери, запровадження електронних послуг та цифрової трансформації

розглядали у своїх працях В. Малиновський [3], І. Гащук, А. Шлапак, О. Іващенко [6]. У цих дослідженнях акцентується увага на модернізації соціальної сфери, розвитку електронних сервісів і підвищенні доступності державних послуг для населення

Питання працевлаштування внутрішньо переміщених осіб, їх соціальної адаптації та інтеграції у нові умови життя висвітлено у працях Т. Семигіної, І. Тітар, О. Макарової, Я. Кашуби, М. Гвоздь. Дослідники звертають увагу на те, що для ВПО працевлаштування є одним із ключових чинників соціальної стабілізації, економічної незалежності та успішної інтеграції у приймаючі громади.

Так. Ю. Сахарук, розглядає питання доступу ВПО до соціальних послуг і проблеми працевлаштування [5]. Н. Малярчук, Ю. Пахолік аналізують функціонування системи соціальних послуг (включно з державними сервісами) [4]. Автори висвітлюють механізми соціального захисту, включаючи програми працевлаштування та соціальної адаптації ВПО [2].

Цифровим соціальним сервісам у менеджменті соціального забезпечення присвячена стаття В. Кирилюк, І. Рябоконт, А. Кіндій [1].

Показує роль цифровізації як ключового напрямку розвитку соціальних послуг розкривається у статті Н. Чопко, Т. Зеліско [6].

Окремі аспекти діяльності Державної служби зайнятості, її структури, функцій та розвитку електронних послуг розкрито у працях О. Ковбаско, О. Мантур-Чубатої, А. Сергєєва, Д. Модіної. Зокрема, О. Ковбаско аналізує досвід європейських служб зайнятості у наданні електронних послуг, що є важливим для розуміння напрямів удосконалення цифрових сервісів в Україні.

Разом із тим у більшості наукових праць увага зосереджується або на загальних питаннях цифровізації соціальної сфери, або на проблемах працевлаштування ВПО в цілому. Питання стану запровадження саме

електронних соціальних послуг з працевлаштування внутрішньо переміщених осіб у ДСЗ досі не отримало достатнього комплексного висвітлення, що зумовлює актуальність цього дослідження

**Мета дослідження:** розгляд стану запровадження електронних соціальних послуг з працевлаштування внутрішньо переміщених осіб у системі Державної служби зайнятості України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сучасних умовах цифровізація соціальної сфери є важливим напрямом модернізації державної політики. Як зазначає В. Малиновський, «цифрова трансформація соціальної сфери стала одним з важливих напрямів державної цифрової політики» [3, с. 27]. Це особливо актуально у сфері працевлаштування, де швидкість доступу до інформації та можливість дистанційного звернення безпосередньо впливають на результат пошуку роботи.

У наукових працях наголошується, що електронні сервіси служби зайнятості мають бути спрямовані на підвищення якості обслуговування та скорочення часу надання послуг. Зокрема, Y. Chyzhmar, K. Rezvorovich, R. Orlovskiy, K. Kusylova, K. Buhaichuk підкреслюють, що «впровадження таких електронних послуг агентствами працевлаштування має на меті покращення якості та мінімізацію часу обслуговування клієнтів [9, с. 1]. Отже, електронні соціальні послуги у сфері зайнятості слід розглядати не лише як технічний інструмент, а і як засіб підвищення доступності державної підтримки населення.

Для ВПО значення цифрових сервісів зростає ще більше. Це пов'язано з тим, що після переміщення людина часто потребує швидкого доступу до інформації про вакансії, консультації, програми професійного навчання та інші форми підтримки. K. Ihnatenko та Sh. Sadzaglishvili зазначають, що «цифровізація соціальних послуг у відповідь на війну в Україні може мати кілька переваг» [8, с. 276]. У цьому контексті

електронні соціальні послуги виступають важливим інструментом адаптації ВПО до нових соціально-економічних умов.

У ширшому контексті впровадження електронних соціальних послуг розглядається як складова розвитку електронного урядування. У статті V. Popovych, S. Shcherbyna, H. Varshatska, O. Baluchina наголошується, що дослідження «...визначає потенціал для впровадження системи електронних соціальних послуг у контексті розвитку електронного урядування в Україні» [9]. Крім того, A. Zastelo, T. Serha, V. Koval підкреслюють, що їхнє дослідження «...оцінює стан та можливості для впровадження електронних соціальних послуг в Україні» [10]. Це дає підстави стверджувати, що в сучасному науковому дискурсі увага акцентується не лише на самому факті цифровізації, а й на оцінюванні її реального стану та ефективності.

З метою з'ясування особливостей практичного використання електронних соціальних послуг з працевлаштування ВПО було проведено власне емпіричне дослідження. Методом дослідження було обрано онлайн-анкетування, оскільки воно дало змогу охопити цільову аудиторію та отримати узагальнені дані щодо досвіду використання цифрових сервісів. Інструментарієм виступила Google Форма, що поширювалася через соціальні мережі, волонтерські групи та тематичні спільноти. У дослідженні взяли участь 60 респондентів, з яких 58 – ВПО. Переважна більшість опитаних отримала довідку ВПО після 2022 року, що збігається із початком повномасштабного вторгнення. Лише 4 % оформили статус ВПО у 2015 р. (мешканці Донецької, Луганської областей та АР Крим).

Щодо досвіду звернення до ДСЗ: лише 48,3 % опитаних мали досвід звернення до центрів зайнятості після переїзду, тоді як 51,7 % ніколи до них не зверталися. Це свідчить про те, що більше половини ВПО з різних причин не скористалися послугами ДСЗ – через брак інформації або недостатній рівень довіри до ефективності служби (рис. 1).

Подальший аналіз відповідей показав, що найбільш затребуваною функцією цифрових сервісів є пошук актуальних вакансій. Частина респондентів також відзначила важливість онлайн-консультацій, можливості подання документів дистанційно та отримання інформації про професійне навчання.



Рис.1 Форми звернення до ДСЗ серед ВПО (n=36, множинний вибір)

Це свідчить про те, що цифрові інструменти вже сприймаються як корисний ресурс у процесі працевлаштування, однак рівень їх використання залишається нерівномірним (рис. 2).



Рис. 2 Найбільш корисні функції цифрових сервісів Державної служби зайнятості

Окремий блок запитань стосувався використання конкретних електронних інструментів. Отримані результати засвідчили, що частина респондентів не користувалася електронним кабінетом, не подавала заяви через цифрові сервіси та не використовувала Telegram-бот служби зайнятості. Це свідчить про наявність розриву між формальним упровадженням електронних послуг та їхнім фактичним використанням серед ВПО (рис. 3).



Рис. 3 Рівень користування електронними сервісами Державної служби зайнятості

Щодо обізнаності про електронний кабінет безробітного: 41,6 % опитаних знають про існування такого ресурсу, однак лише 13,3 % ним користувалися. Решта 58,3 % ніколи не чули про електронний кабінет. Така низька поінформованість свідчить про брак інформаційно-роз'яснювальної роботи з боку ДСЗ та можливі комунікаційні прогалини у популяризації онлайн-сервісів серед ВПО. Ті респонденти, які користувалися електронним кабінетом, надали свою оцінку зручності: близько 10 % вважають сервіс повністю зручним, 10% оцінюють його як «швидше зручний», і лише менше 3,3 % – як незручний або складний. Ці дані

підтверджують потенціал електронного кабінету як ефективного інструменту, проте підкреслюють необхідність поліпшення юзабельності та створення доступних інструкцій.

Надзвичайно низьким виявився рівень використання Telegram-бота @DCZWorkNowBot: лише 5 % опитаних хоча б раз скористалися цим сервісом, тоді як 95 % не мали такого досвіду. Причини можуть полягати як у відсутності популяризації бота серед цільової аудиторії, так і в обмеженому функціоналі або технічних труднощах під час використання.

У підсумковому запитанні щодо загальної ефективності цифрових сервісів ДСЗ: 20 % вважають їх дуже ефективними, 41,7 % – частково ефективними, 3,3 % – малоефективними або неефективними, а 35 % важко відповісти. Таким чином, переважна більшість (61,7 %) так чи інакше визнає ефективність цифрових послуг, хоча лише кожний п'ятий вважає їх повністю ефективними.

Результати дослідження дають підстави стверджувати, що електронні соціальні послуги з працевлаштування вже посідають важливе місце у діяльності Державної служби зайнятості, однак рівень їх фактичного використання ВПО ще не є достатнім. Це підтверджує потребу в подальшому вдосконаленні цифрових платформ, розширенні інформаційної підтримки та підвищенні цифрової грамотності користувачів.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Узагальнюючи результати дослідження, можна констатувати: попри наявність різноманітних цифрових сервісів у системі ДСЗ, рівень їх використання серед ВПО залишається низьким. Ключовими причинами є: брак інформування про існуючі сервіси (41,6% не знають про електронний кабінет, 95% – про Telegram-бот); технічні бар'єри та недостатня юзабельність окремих інструментів; психологічна звичка до традиційного

офлайн-формату взаємодії; цифровий розрив між різними віковими групами ВПО.

Водночас позитивним є те, що переважна більшість ВПО, які таки використовували цифрові сервіси, оцінюють їх позитивно. Також значна частка ВПО висловлює інтерес до таких функцій, як пошук вакансій та подання документів онлайн – це свідчить про наявний запит на цифровізацію. Ця суперечність між низьким рівнем використання та позитивними оцінками серед тих, хто використовує, вказує на те, що головною проблемою є не якість сервісів, а їхня недостатня популяризація та доступність.

Окрім кількісних даних, отриманих у ході опитування, аналіз відкритих відповідей респондентів дозволив виокремити типові якісні характеристики досвіду взаємодії ВПО з цифровими послугами ДСЗ. Серед основних труднощів, зазначених у відкритих відповідях: «не знала, що можна зареєструватися онлайн, думала, що треба обов'язково їхати до центру зайнятості»; «важко було зрозуміти, що саме вводити при реєстрації»; «не отримала жодного підтвердження після подачі заяви, не знала, чи прийнята вона». Ці відповіді підтверджують необхідність покращення інформаційного супроводу цифрових послуг.

Електронні соціальні послуги з працевлаштування ВПО є важливим напрямом діяльності Державної служби зайнятості в умовах цифровізації та воєнного стану. Результати дослідження показали, що найбільш затребуваною серед респондентів є функція пошуку вакансій, тоді як інші цифрові інструменти використовуються менш активно. Це свідчить про те, що, попри розвиток електронних сервісів, рівень їх практичного використання ВПО ще потребує підвищення.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні шляхів удосконалення електронних соціальних послуг, підвищення рівня

поінформованості ВПО та розширення доступності цифрових інструментів у сфері працевлаштування.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Кирилюк В. В., Рябокони І. О., Кіндій А. С. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. №7 (265). С. 6–15. DOI: 10.32752/1993-6788-2023-1-265-6-15/
2. Клочко А. М., Горбачова К. М., Котко С. А. Особливості соціального статусу внутрішньо переміщених осіб під час воєнного стану *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. №10. С. 150–153. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2025-10/32>
3. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2021. Вип. 1 (147). С. 27–31.
4. Малярчук Н., Пахолік Ю. Особливості соціальної роботи з ВПО в центрах надання соціальних послуг в Україні. *Вісник приазовського державного технічного університету. Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2025. № 14. С. 103–118. DOI: <https://doi.org/10.31498/2617-2038.14.2025.345688>
5. Сахарук Ю. П. Сучасні підходи до соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в умовах воєнного стану. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. №2. С. 72–78. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-2-12>
6. Чопко Н., Зеліско Т. Еволюція соціальних послуг в Україні: виклики, можливості та стратегічні вектори модернізації. *Економіка та суспільство*. 2025. №76. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-76-99>
7. Chyzhmar Y., Rezvorovich K., Orlovskiy R., Kysylova K., Buhaichuk K. State Employment Service: European Approaches to Providing Electronic Services. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*. 2019. Vol. 22. Issue 6. P. 1–7.
8. Ihnatenko K., Sadzaglishvili Sh. The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social Work and Education*. 2023. Vol. 10, No. 3. P. 276–289. DOI: 10.25128/2520-6230.23.3.2
9. Popovych V., Shcherbyna S., Barshatska H., Baluchina O. E-government Potential in Social Service Delivery: Regional Context / *SHS Web of Conferences*. 2021. Vol. 100. Article 04003. DOI: 10.1051/shsconf/202110004003
10. Zastelo A., Serha T., Koval V. Implementation of Electronic Services in The System of Population Social Protection. *SHS Web of*

## REFERENCES

1. Kyrylyuk V. V., Ryabokon' I. O., Kindiy A. S (2023). Tsyfrovi sotsial'ni servisy u menedzhmenti sotsial'noho zabezpechennya [Digital social services in social security management]. *Aktual'ni problemy ekonomiky – Actual Problems of Economics*, 7 (265), 6–15 [in Ukrainian].
2. Klochko, A. M., Horbachova, K. M., Kotko, S. A. (2025). Osoblyvosti sotsial'noho statusu vnutrishn'o peremishchenykh osib pid chas voyennoho stanu [Peculiarities of the social status of internally displaced persons during martial] *Yurydychnyy naukovyy elektronnyy zhurnal – Juridical Scientific Electronic Journal*, 10, 150–153 [in Ukrainian].
3. Malynovs'kyi, V. Ya (2021). Stratehichni aspekty tsyfrovoyi transformatsiyi sotsial'noyi sfery [ Strategic Aspects of Digital Transformation of the Social Sphere]. *Sotsial'no-ekonomichni problemy suchasnoho periodu Ukrayiny – Socio-Economic Problems of the Modern Period of Ukraine*, 1 (147), 27–31 [in Ukrainian].
4. Malyarchuk, N., Pakholik, Yu. (2025). Osoblyvosti sotsial'noyi roboty z VPO v tsentrakh nadannya sotsial'nykh posluh v Ukrayini. [Peculiarities of social work with IDPs in social service centers in Ukraine]. *Visnyk pryazovs'koho derzhavnoho tekhnichnoho universytetu Seriya: Sotsial'no-humanitarni nauky ta publichne administruvannya – Reporter of the Priazovskyi State Technical University. Section: Social and Humanitarian Sciences and Public Administration*, 14, 103–118. DOI: <https://doi.org/10.31498/2617-2038.14.2025.345688> [in Ukrainian].
5. Sakharuk, Yu. P. (2024). Suchasni pidkhody do sotsial'noyi roboty z vnutrishn'o peremishchenymy osobamy v umovakh voyennoho stanu [Modern approaches to social work with internally displaced persons under martial law] *Publichne upravlinnya ta sotsial'na robota – Public Administration and Social Work*, 2, 72–78. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-2-12> [in Ukrainian].
6. Chopko N., Zelisko T. (2025). Evolyutsiya sotsial'nykh posluh v Ukrayini: vyklyky, mozhlyvosti ta stratehichni vektory modernizatsiyi [The evolution of social services in Ukraine: challenges, opportunities and strategic vectors of modernization]. *Ekonomika ta suspil'stvo – Economy and Society*, 76. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-76-99> [in Ukrainian].
7. Chyzhmar, Y., Rezvorovich, K., Orlovskyi, R., Kysylova, K., & Buhaichuk, K. (2019). State Employment Service: European Approaches to Providing Electronic Services. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 22(6), 1–7 [in English].

8. Ihnatenko, K., & Sadzaglishvili, Sh. (2023). The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social Work and Education*, 10(3), 276–289. DOI: 10.25128/2520-6230.23.3.2. [in English].
9. Popovych, V., Shcherbyna, S., Barshatska, H., & Baluchтина, O. (2021). E-government potential in social service delivery: Regional context. *SHS Web of Conferences*, 100, Article 04003. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/202110004003> [in English].
10. Zastelo, A., Serha, T., & Koval, V. (2021). Implementation of electronic services in the system of population social protection. *SHS Web of Conferences*, 100, Article 04002. DOI: 10.1051/shsconf/202110004002 [in English].

Стаття надійшла до редакції / Received 10. 04.2026

Прийнята до друку / Accepted 29.04.2026