

<https://doi.org/10.26565/2524-2547-2023-65-04>
УДК 004.5:364

Ірина Вікторівна Сушик*

кандидат історичних наук, доцент
sushykiryna@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-4620-5453>

Олександр Григорович Сушик*

кандидат педагогічних наук, доцент
sushyk7@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-2223-4070>

* Луцький національний технічний університет,
вул. Львівська, 75, Луцьк, 43018, Україна

ЦИФРОВІ СЕРВІСИ ТА ПОРТАЛИ ДЛЯ МІГРАНТІВ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Досліджено важливість використання цифрових сервісів та порталів для мігрантів в системі соціального забезпечення. Відзначено затребуваність цифрової трансформації соціальної сфери як способу покращення соціальної підтримки громадян в умовах війни, в тому числі мігрантів. Звернена увага на низку документів уряду та Мінсоцполітики щодо спрощення та скорочення терміну підготовки процедури отримання соціальних послуг для громадян, вирішення соціальних питань шляхом використання цифрових сервісів, порталів та платформ. Обґрунтовано причини різкого збільшення українських мігрантів у світі, викликані світовими міграційними кризами та російсько-українською війною. Наведено чисельність внутрішньо переміщених осіб в Україні, відзначено їх потреби щодо соціального захисту та соціального забезпечення. Продемонстровано спільні зусилля і дієві кроки уряду та міністерств стосовно цифрової трансформації соціальної сфери. Проаналізовано офіційні веб-портали Державної міграційної служби України, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, Міністерства соціальної політики на предмет надання електронних послуг. Відзначено цифрові інновації України зі створенням е-сервісу «Дія», в якому доступні понад 90 сервісів, 25 послуг, 14 цифрових документів. Нові застосунки, що пропонує Дія (е-Міграція, е-ВПО) згенеровані саме для потреб мігрантів. Дієвість цифрових електронних сервісів підтверджена статистикою звернень громадян. Наведено приклади цифрових сервісів, порталів, додатків з корисною інформацією для мігрантів з України щодо їх швидшої адаптації та отримання необхідних е-послуг в країнах Польщі, Чехії, Литви. Висловлено застереження, що масові хвилі міграції, викликані, в тому числі війною в Україні, можуть стати дестабілізуючим чинником для спільноти ЄС. Відзначено важливість прогнозування міграції з використанням нових аналітичних інструментів великих даних Big Data, Google Trends, статистики платформ соціальних мереж (YouTube, Instagram, FB, Twitter), які можуть бути використані для оцінки та прогнозування потоків вимушеної еміграції біженців з України, розуміння їх потреб, намірів та планів. Міграційні процеси вимагатимуть врахування інтересів мігрантів, як всезростаючої спільноти у світі, в процесі вибудовування взаємин та формування міграційної та соціальної політики окремо взятих країн. Сформульовано висновок про те, що взявши за основу зарубіжний досвід Україна формує свою модель «електронної держави» шляхом запровадження е-врядування, створення цифрових сервісів і порталів для надання е-послуг.

Ключові слова: **міграція, мігранти, внутрішньо переміщені особи, біженці, соціальне забезпечення, цифрова трансформація, діджиталізація, цифрові розриви, цифрові сервіси, портал «Дія», е-послуги, е-врядування.**

JEL Classification: O0; K0; J1.

Як цитувати: Сушик, І. В., & Сушик, О. Г. (2023). Цифрові сервіси та портали для мігрантів в системі соціального забезпечення. *Соціальна економіка*, 65, 44-57. doi: <https://doi.org/10.26565/2524-2547-2023-65-04>

In cites: Sushyk, I., & Sushyk, O. (2023). Digital services and portals for migrants in the social security system. *Social Economics*, 65, 44-57. doi: <https://doi.org/10.26565/2524-2547-2023-65-04> (In Ukrainian)

Вступ. Виклики нового століття, в тому числі війна в Україні, пришвидшили міграційні процеси, продемонстрували вразливість і неспроможність передових країн віднайти спільні рішення задля вирішення проблеми біженців. Нова хвиля мігрантів з України – біженці війни – викликала занепокоєння у світі стосовно питань розміщення, інформування, надання соціальної допомоги, підтримки та соціального забезпечення переселенців.

Проблеми інтеграції мігрантів в суспільне життя нової країни є найскладнішими для регулювання. Наслідки неконтрольованої міграції можуть бути непередбачуваними для багатьох країн. Саме тому, врегулювання міграційних процесів є пріоритетом для збереження безпеки світу. Інструментами такого врегулювання виступають міграційне право і державна міграційна політика, невід'ємною складовою якої є цифрові технології інформування і надання допомоги мігрантам.

Розвиток електронних засобів комунікації призвела до переходу багатьох соціальних інститутів у цифровий (віртуальний) формат. «Цифрове урядування» показало свою дієвість в державах Європейського союзу, Сполучених Штатах Америки, окремих державах Азії (наприклад, Республіка Корея та Сінгапур). Україна, спираючись на світовий досвід, веде пошук вибудовування своєї моделі електронного урядування.

«Диджиталізація», «електронне урядування», «цифрове урядування» є трендами сучасності. Стратегія цифровізації ООН 2022-25¹ у цифрових технологіях вбачає ту силу, яка значно розширить можливості для людей і планети в напрямках структурної трансформації, підвищення стійкості, важливості цифрових технологій як способів досягнення змін. Цифрова активність складається із двох частин: цифровізації, що передбачає новітні підходи до організації процесів надання публічних послуг та цифрування – перенесення інформації з матеріальних носіїв у цифрову форму.

Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України² (2018 р.) поставила за мету гармонізацію України з цифровими ініціативами Європи. За даними дослідження E-Government Development Index³ Україна за

показником цифровізації державних послуг посідає 62-ге місце серед 193 країн. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери⁴, презентована Міністерством соціальної політики України у 2020 р. створила єдине інформаційне середовище соціальної сфери і сприяла соціальній згуртованості за допомогою цифрових технологій.

Окреслені проблеми, актуалізують тему врахування інтересів мігрантів, як чисельної і всезростаючої спільноти у світі, в міграційну та соціальну політику окремих країн. Задля світової рівноваги і безпеки регіонів та приймаючих мігрантів країн, надання соціальних послуг мігрантам через цифрові сервіси і портали стане способом їх швидкої адаптації, належного соціального захисту та соціального забезпечення.

Мета дослідження – показати важливість застосування цифрових сервісів та порталів для мігрантів в системі соціального забезпечення як інструменту цифрового урядування та надання е-послуг. Для досягнення мети поставлені такі завдання: віднайти та проаналізувати нормативно-правові документи, що регулюють і супроводжують процес цифрової трансформації суспільства і соціальної сфери, зокрема; обґрунтувати причини різкого збільшення українських мігрантів у світі, визначити їх потреби щодо соціального захисту та соціального забезпечення; проаналізувати офіційні веб-портали, цифрові сервіси та застосунки для мігрантів в частині надання їм е-послуг.

Об'єктом дослідження обрано цифрові сервіси та портали для мігрантів як інструмент електронного інформування та надання е-послуг в системі соціального забезпечення. Предметом дослідження є процес надання соціальних послуг для мігрантів в системі соціального забезпечення шляхом використання цифрових сервісів і порталів.

Огляд літератури. Для підготовки дослідження опрацьовано вітчизняні та зарубіжні джерела, які стосуються світового досвіду та українських практик цифрової трансформації та цифровізації соціальної сфери. Серед них – Стратегія цифровізації ООН 2022-25⁵, яка висуває довгострокове бачення структурної трансформації і важливості циф-

¹ United Nations Development Programme Digital Strategy 2022-2025. URL: <https://digitalstrategy.undp.org/> (дата звернення: 27.02.2023).

² Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> (дата звернення: 27.02.2023).

³ United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf (дата звернення: 20.02.2023)/

⁴ Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> (дата звернення: 27.02.2023).

⁵ United Nations Development Programme Digital Strategy 2022-2025. URL: <https://digitalstrategy.undp.org/> (дата звернення: 27.02.2023).

рових технологій як способів досягнення суспільних змін. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України (2018 р.), яка передбачає гармонізацію України з цифровими ініціативами Європи за трьома наступними напрямками: «інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (e – Services), електронна ідентифікація (e – ID), відкриті дані»¹. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери² (2020 р.), яка презентує створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери, сприятиме соціальної згуртованості за допомогою цифрових технологій.

Політико-правові засади впровадження цифрових технологій досліджує ряд авторів. Зокрема, робота Д. Манько (Манько, 2020) присвячена вивченню технологічних алгоритмів права й електронних документів, як складових елементів процесів діджиталізації у сучасній державі. Праця Н. Атаманової (Атаманова, 2022) характеризує процес діджиталізації державно-правової сфери України.

Питання електронних петицій як нового інструментарію звернення громадян до органів публічної адміністрації розглядає В. Решота (Решота, 2015). Автор наводить світові приклади застосовується такої форми колективних звернень громадян як механізму систематичного суспільного діалогу. Дослідник дає правову оцінку е-петиції, аналізує процедуру її подання та розгляду, окреслює переваги і приходиться до висновку про те, що електронні петиції мають на меті сформувати новий механізм спілкування громадян з органами влади.

У ряді наукових публікацій професорки Київського політехнічного інституту імені Ігоря Сікорського С. Чукут порушена проблема електронного врядування. Авторка у своїх працях ділиться досвідом надання електронних послуг в Данії (Чукут, 2016a), в Арабських Еміратах (Чукут, 2016b), піднімає проблему сумісності у сфері електронного урядування (Чукут, 2017) пропонує цікаві інструменти та рішення, які розроблені та застосовуються в ЄС для впровадження в Україні. Крім того, авторка вивчає кращі практики надання е-послуг для уразливих верств населення (Чукут, 2019), порівнює їх з українськими сервісами, наголошує на відсутності єдиного сервісу для можливості отримання послуг в електронному форматі для вразливих категорій населення.

Зарубіжний досвід надання електронних

послуг населенню на прикладі Естонії вивчає у своїй роботі дослідниця Н. Васильєва (Васильєва, 2013). Авторка характеризує основні етапи впровадження проекту «Електронна Естонія», наводить приклад переваг кожного з них (е-уряд, мобільне паркування, ID-карта; е-декларація про податки, е-школа, біометричні ID-карта; е-квитанція тощо) і приходиться до висновку про те, що досвід Естонії, яка обрала модель «електронної держави» шляхом запровадження електронного врядування, корисний і для України.

Дослідниця Т. Жибер (Жибер, 2019) вказує на різні підходи в організації і формуванні цифрового публічного сектору країн. Авторка наводить приклади Сингапуру з її пірамідальним досвідом технологій, покрокову стратегію Естонії з залученням стартапів до її вирішення, цікавиться цифровим простором органів влади Мальти тощо.

Роль та значення міграційного права та міграційного менеджменту як інструментів регулювання міграційних процесів піднімає авторка даної статті (Сушик, 2022). Темою зацікавленості авторів (Сушик & Сушик, 2019) є академічна мобільність студентів в історичній ретроспективі, її причини, адаптація студентства до нового соціокультурного простору.

Серед зарубіжних авторів перші публікації щодо прогнозованих наслідків цифровізації для суспільства та держави на Заході здійснили дослідники Е. Шмідт, Д. Коен (Шмідт & Коен, 2015). Нові можливості та небезпеки сучасної цифрової епохи досліджував колектив авторів за редакцією С. Понта (Понт, 2013) у книзі «Цифрова держава». Сучасний огляд ініціатив у сфері цифровізації соціальної сфери в Україні помітний у публікаціях Моніки Хуньяді (Hunjadi, 2022). Тему неоднакового доступу (цифрових розривів), які стосуються економічної та соціальної нерівності між населенням через відмінності в доступі до інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), їх використанні або знаннях піднімає у своїй публікації Кім Андрессон (Andreasson, 2015). Алекс Грей (Gray, 2017) у своїх публікаціях наголошує на необхідності врахування інтересів значної кількості мігрантів у системі електронного врядування країни, зокрема, наводить приклад Фінляндії щодо створення системи цифрових грошей для біженців.

У ряді праць доктора філософії Католицького університету Хорватії Тадо Юрича (Juric, 2022a) піднімаються питання прогно-

¹ Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> (дата звернення: 23.12.2022).

² Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> (дата звернення: 23.12.2022).

зування міграції і тенденцій інтеграції з використанням цифрової демографії та великих даних. Зокрема, автор на прикладі війни в Україні (Juric, 2022b), демонструє як Google Trends і соціальні мережі (YouTube, Instagram, FB, Twitter) можуть стати цінним джерелом збору соціально-демографічної інформації про українських біженців, особливо в період, коли офіційних даних ще немає, з метою їх використання для створення прогнозів і припущень щодо майбутніх тенденцій.

Колектив авторів О. Олійник, Ю. Білан, Х. Міщук, О. Акімов, Л. Васа (Oliiunyk, Bilan, Mishchuk, Akimov, & Vasa, 2021) своїм дослідженням показують тісний зв'язок між міграцією високваліфікованих працівників і конкурентоспроможністю та економічним зростанням країни.

Дослідниці Національного університету Ірландії Голвей Д. Сільченко, У. Мюррей (Silchenko & Murray, 2023) роботою над проектом «Міграція, зміна клімату та соціальний захист» (Інститут Райана) доводять існування ключових взаємозв'язків між політикою соціального захисту та кліматичною міграцією. Автори наголошують, що соціальний захист може допомогти політикам, місцевим органам влади отримати необхідну підтримку в контексті міграції та несприятливих кліматичних умов.

Таким чином, історіографічний аналіз досліджуваної проблеми засвідчує, що тема цифрової трансформації суспільства і соціальної сфери, зокрема, знаходить велику зацікавленість у науковців, однак поза рамками дослідницьких інтересів сучасних науковців поки залишилася тема цифрових сервісів та порталів для мігрантів в системі соціального забезпечення.

Методологія дослідження. У роботі використано такі методи дослідження як контент-аналіз, порівняння, синтез, метод систематизації наукових положень, статистичний метод. Проведено моніторинг та аналіз соціальних мереж з метою отримання та структурування даних. Зокрема, ресурсний підхід дозволив здійснити аналіз змісту соціальних мереж, проаналізувати мережевий контент, орієнтований саме на категорію мігрантів, класифікувати його та зробити висновки. Проведена веб-аналітика офіційних державних порталів Мінсоцполітики, Мінцифри,

Мінреінтеграції, міжнародних та громадських організацій за такими параметрами, як інформаційна наповненість корисним контентом, зручна навігація, дизайн, аналіз статистики відвідуваності сайту тощо. Інформаційною базою дослідження слугували нормативно-правові акти, законодавчі й статистичні дані аналітичних видань, праці вітчизняних та зарубіжних вчених, веб-ресурси органів законодавчої та виконавчої влади України, перелік яких подано у списку використаних джерел.

Основні результати. Правові передумови для використання інформаційно-комунікаційних технологій у соціальній сфері були передбачені у галузевому законодавстві ще наприкінці минулого століття. З початком 2000-х років активізувалися напрацювання нормативно-правової бази, розпочато вивчення зарубіжного досвіду цифрової трансформації та впровадження його в Україну.

Важливе значення для запровадження електронних послуг в Україні мали нормативно-правові акти: Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні¹; Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р.² Ще у 2018 р. уряд України запустив Національну систему взаємодії «ТРЕМ-БІТА» (Атаманова, 2022), засновану на естонській системі взаємодії X-Road, що спрямована на обмін даними між державними інформаційними ресурсами з метою забезпечення високого рівня системи надання е-послуг.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. схвалено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затверджено план заходів щодо її реалізації. Документ, передбачає гармонізацію України з цифровими ініціативами Європи за трьома напрямками:

«інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (e – Services), електронна ідентифікація (e – ID), відкриті дані»³.

У вересні 2020 р. Міністерство соціальної політики України презентувало нову Стратегію цифрової трансформації соціальної сфери⁴, яка створює єдине інформаційне середовище соціальної сфери, сприяє соціальній згуртованості за допомогою цифрових

¹ Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення: 23.11.2022).

² Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 23.12.2022).

³ Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> (дата звернення: 23.12.2022).

⁴ Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> (дата звернення: 23.12.2022).

технологій. У рамках цифрової трансформації соціальної сфери Кабінетом міністрів від 14 квітня 2021 р. була затверджена постанова «Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» (ЄІССС)¹, яка з жовтня 2022 р. стала доступною в управліннях соцзахисту населення по всій території України.

ЄІССС дозволила централізувати призначення, нарахування та виплати державних допомог для ВПО. За допомогою системи переселенці можуть отримувати послуги незалежно від місця реєстрації, тобто за місцем фактичного перебування у будь-якому регіональному управлінні соцзахисту населення. Зокрема, можна змінити у довідці ВПО своє неактуальне місце проживання; оновити відомості (помилкові чи некоректні) у заяві на отримання довідки ВПО; усунути причину затримки державної допомоги на проживання. За словами міністра цифрової трансформації України Михайла Федорова, «впровадження єдиної системи дозволить заощадити бюджету до 11 млрд грн щороку»².

Варто зауважити, що правники розмежовують поняття «діджиталізація» та «цифрове урядування», а також показують відмінності між електронним і цифровим урядуванням. Дослідниця М. Міхровська (Міхровська, 2020) дає таке роз'яснення: «якщо діджиталізація – впровадження цифрових технологій на усіх рівнях життєдіяльності (держави, суспільства, людини), то цифрове урядування нерозривно пов'язане саме із сервісно-управлінським складником здійснення публічної адміністрації, публічним адмініструванням як процесом і звертає нашу увагу на якість взаємодії між державою та суспільством... діджиталізація та цифровізація відповідають на запитання «яким чином?», тоді як цифрове урядування – на запитання «що саме?»³.

Значний прогрес у світі спостерігається у сфері електронних послуг, спрямованих на незахищені та вразливі верстви населення. Згідно з опитування ООН 2018 р. кількість веб-сайтів країн з інформацією про конкретні програми та ініціативи на благо жінок,

дітей, молоді, людей з обмеженими можливостями, людей похилого віку або інших уразливих груп і спільнот, постійно зростає. Якщо у 2012 р. таких сайтів було 28%, то у 2014 р. їх кількість збільшилося до 64%, а в 2018 р. до 81%⁴.

З розширенням можливостей використання цифрових сервісів і порталів у різних сферах життя постало питання готовності суспільства до отримання цифрових послуг. За даними першого в Україні дослідження Міністерства цифрових трансформацій (Мінцифри) 53% українців не мають базового рівня цифрових навичок, з них 15,1% віком 60-70 років не володіють взагалі цифровими навичками⁵. Крім того, фахівці відзначають про збереження цифрових розривів (перепон для отримання електронних послуг). Якщо раніше «цифровий розрив» означав відсутність доступу до Інтернету, телефона чи мобільного пристрою, то сьогодні з'явилися нові цифрові розриви такі як швидкість і якість цих пристроїв, цифрова грамотність або «ноу-хау» їх використання тощо.

Дослідник К. Дж. Андреасон (Andreasson, 2015) наводить вибірку цифрових розривів між доступом та можливістю їх корисного використання. Серед чинників-перепон (доступ, доступність, вік, пропускна здатність, люди з обмеженими можливостями, освіта, стать, швидкість), названа і міграція. Категорія людей, означені у дослідженні як «іммігранти, трудові мігранти, біженці», як зазначено в дослідженні, можуть не володіти тим самим рівнем цифрових навичок, як населення їх нової країни і бути предметом різного змісту чи мовних розбіжностей.

Зростання міграції вимагає переходу в наданні цифрових послуг до більш різноманітних груп людей, в тому числі мігрантів. У 2015 році статистика прибулих до Швеції нарахувала 160 тис. осіб⁶. Зауважимо, країна з населенням близько 10 мільйонів, збільшила свою чисельність за рахунок мігрантів на 1,6%. Так, веб-сайт міграційного агентства Швеції пропонує кількома мовами надання інформації мігрантам.

¹ Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 23.12.2022).

² Офіційний веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України : веб-сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/news> (дата звернення: 23.12.2022).

³ Міхровська М. С. Цифрове урядування як новий рівень взаємодії держави та суспільства. 2020. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2020-7/70>.

⁴ United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf (дата звернення: 23.12.2022).

⁵ Звіт Уряду: як Мінцифра навчає українців цифрової грамотності? Міністерство та Комітет цифрової трансформації URL: <https://thedigital.gov.ua/news/zvit-uryadu-yak-mintsifranavchae-ukraintsiv-tsifrovoi-gramotnosti> (дата звернення: 23.12.2022).

⁶ United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf (дата звернення: 23.12.2022).

За період з січня 2014 р. по червень 2017 р. імміграційна служба Фінляндії отримала понад 41 тис. заявок на надання притулку (Gray, 2017). Прибулі в країну зіткнулися з тривалим часом очікування на розгляд посвідки на проживання та місцевого документа, що посвідчує особу. У період очікування біженці не могли отримати доступ банківської системи так як щомісячні платежі між урядом і громадянами мали здійснюватися готівкою. У 2015 році уряд у партнерстві з фінським стартапом MONI запустив пілотну цифрову програму фінансових послуг, що дозволила біженцям отримувати гроші та оплачувати рахунки без відкриття банківського рахунку. Станом на вересень 2017 року в програмі було близько 4000¹ активних облікових записів, і вони постійно збільшувалися, оскільки користувачі-біженці знаходили роботу, оплачували рахунки та переказували гроші родичам. Згодом програма була запущена в Європейській економічній зоні, дозволяючи особам старшим 18 років зареєструватися онлайн за номером телефону та адресою проживання.

Збройний конфлікт на сході України, тимчасова окупація АР Крим, а згодом повномасштабне вторгнення росії в Україну в лютому 2022 р. спричинили масову зовнішню і внутрішню міграцію населення. Велика кількість мешканців Криму, Луганської і Донецької областей перемістились по всій території України, сформувавши нову категорію внутрішніх мігрантів – внутрішньо переміщені особи (ВПО). Законом України про ВПО² (Стаття 4) створено Єдину інформаційну базу даних про ВПО з метою їх обліку.

Нині в Україні, як зазначає Весельська А, (Весельська, 2017, с. 61) налічується найбільша кількість ВПО у Європі з часів завершення Другої світової війни. Згідно зі статистичними спостереженнями, на які спирається дослідники (Kobelia, Todorciuk, & Stortsun, 2021; с. 133) на період 2019 р., Україна посідає восьме місце за внутрішнім переміщенням особи у світі³. Станом на грудень 2022 р. в Україні нараховувалося майже 4,9 млн ВПО⁴

Для розуміння пропозицій щодо вико-

ристання цифрових сервісів і порталів для мігрантів в Україні проведемо веб-аналітику офіційних державних порталів Державної міграційної служби України (ДМС), Міністерства соціальної політики (Мінсоцполітики), Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (Мінреінтеграції), Міністерства цифрової трансформації (Мінцифри), міжнародних та громадських організацій за такими параметрами, як інформаційна наповненість корисним контентом, зручна навігація, дизайн, аналіз статистики відвідуваності сайту тощо.

Удосконаленням цифрових інструментів та сервісів для громадян займається Мінсоцполітики. Зокрема було проведено модернізацію Єдиної інформаційно-аналітичної системи «Діти» (далі – ЄІАС «Діти»), зокрема створено веб версію системи. За допомогою даного сервісу працівники служб у справах дітей можуть швидко обробляти заяви громадян, які подаються через портал Дія, у веб версії ЄІАС «Діти» з будь-якого пристрою, який авторизований в системі. Це допоможе вести упорядкований облік дітей, які були змушені залишити свої домівки через війну. Крім того, на порталі Дія є можливість подати заяву на ряд послуг щодо усиновлення.

Протягом 2022 року Мінсоцполітики реалізовувало програми підтримки ВПО. Близько 5 млн ВПО було обліковано, з них понад 3,5 млн осіб перемістилися після 24 лютого 2022; близько 2 млн громадян отримали допомогу на проживання ВПО. Мінсоцполітики було здійснено важливі кроки в напрямку цифровізації соціальної сфери. Зокрема, запроваджено послуги для ВПО у застосунку Дія. Понад 1,4 млн осіб скористались цифровим сервісом щодо подання заяви на допомогу на проживання ВПО⁵.

На офіційному веб порталі ДМС України⁶ для зручності користувачів інформацію сфокусовано навколо наступних рубрик: Про ДМС, Послуги, Діяльність, Часті питання, Новини, Телефони гарячих ліній. Сайт містить зручну функцію для людей з порушенням зору, опції зміни мови та пошуку, вихід на сторінку у соцмережі Фейсбук, опцію Пошук, де за ключовими словами можна віднайти не-

¹ United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf (дата звернення: 23.12.2022).

² Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20 жовтня 2014 р. № 17060VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text> (дата звернення: 23.12.2022).

³ Kobelia Z., Todorciuk S., Stortsun K. Labor migration at the present stage of market transformation of the ukrainian economy. *Ekonomika ta derzhava*. 2021. Vol. 4. Pp. 132–136.

⁴ Допомога на проживання ВПО у 2023 році: що, як, де оформити? Усі актуальні дані. URL: <https://www.donbasssos.org/dopomoga-vpo-2023/> (дата звернення: 23.12.2022).

⁵ Соціальний захист-2022 у цифрах і фактах: Підтримка ВПО. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/22495.html> (дата звернення: 23.12.2022).

⁶ Офіційний веб-сайт Державної міграційної служби України : веб-сайт. URL: <https://dmsu.gov.ua> (дата звернення: 23.12.2022).

обхідну інформацію як на порталі так і серед нормативно-правових актів.

Пропоновані рубрики та вкладки до них дозволяють отримати детальну інформацію. Наприклад, рубрика «Діяльність» містить вкладки «Нормативно-правова база», «Статистичні дані» тощо. Зокрема, «Моніторинг міграційних процесів» містить такі наповнення: Звіт з моніторингу міграційних процесів (представлений на сайті з вересня 2015 р. по березень 2019 р.), міграційний профіль за роками (найновіші дані за 2020 р.)

Для інформування громадян створено електронний сервіс надання послуг. У рубриці «Електронні сервіси» представлено 17 найменувань послуг¹. Серед них: перевірка стану оформлення документів, платіжні реквізити, перевірка недійсних документів, електронна черга, онлайн оплата послуг, перевірка транслітерації, приймальна електронних звернень громадян, міграційний калькулятор тощо. Новий сервіс міграційної служби – міграційний Чат-бот ДМС є простим у використанні та доступним для всіх категорій громадян. Робота автоматичного консультанта суттєво розвантажує гарячі лінії управлінської міграційної служби.

Дієвість цифрових електронних сервісів підтверджена статистикою звернень громадян. У 2022 р. веб сайт ДМС переглянули 85 млн разів або 234 тис. разів щодня. Частота звернень громадян до електронного сервісу фіксувала наступні дані: 8,2 млн переглядів громадян щодо запису на чергу виготовлення закордонного паспорта ти ID картки, 23 млн переглядів щодо стану виготовлення паспорта, 0,2 млн переглядів розрахунку терміна перебування в Україні за допомогою «Міграційного калькулятора», 1,1 млн переглядів щодо перевірки транслітерації у майбутньому паспорті. «Протягом першого місяця роботи Міграційним Чат-ботом скористалися 10 тисяч осіб».²

Від початку повномасштабного вторгнення росії основна місія (Мінреінтеграції)³ полягає у гуманітарному реагуванні на проблеми людей, котрі постраждали через війну, насамперед ВПО та мешканців прифронтових територій. Серед напрямків діяльності Міністерства створено Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій та цифровізації та Управління інформаційної полі-

тики. Створено портал «Діти війни», в рамках роботи якого налагоджено збір інформації стосовно депортованих дітей (наразі зібрано дані про 13 613 депортованих дітей).

Для організації консультування ВПО, мешканців деокупованих територій (ДОТ) та тимчасово окупованих територій (ТОТ) у Мінреінтеграції запроваджено роботу гарячих ліній: (гаряча лінія з кризових питань; гаряча лінія Національного інформаційного бюро з питань, які стосуються військовополонених та загиблих, утримуваних цивільних осіб, зниклих безвісти та депортованих осіб; гаряча лінія Уповноваженого з питань ВПО; гаряча лінія Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин).

У звіті Мінреінтеграції за підсумками роботи 2022 р. названа кількість ВПО, офіційно зареєстрованих в Україні – 4 867 106 осіб, за міжнародними оцінками кількість ВПО перевищує 7 млн громадян. Ще понад 4 млн осіб були зареєстровані для отримання тимчасового притулку у Європі⁴. Для забезпечення доступу населення до адміністративних і соціальних послуг, в тому числі в цифровому форматі, у прифронтових областях налагоджено доступ до понад 331 автоматизованих систем і реєстрів у територіальних громадах. Національне інформаційне бюро, створене при Мінреінтеграції за 2022 р., прийняло близько трьох сотень звернень громадян, з них у більше 45 тис. звернень через форму на сайті, більше 31 тис. звернень через чатботи у Telegram і Viber, більше 28 тис. звернень через електронну скриньку⁵.

На сайті Мінцифри⁶ України пропонований ряд послуг для переселенців, які переїхали, рятуючись від війни і намагаються знайти роботу на новому місці. Рубрика «Гід з держпослуг», по-суті, дає відповіді на питання «На що жити?» та «Що робити далі?» і пропонує інформацію, що стосується підтримки по безробіттю, оформленні ФОП, пропозицій щодо грантів для відкриття власної справи: «Держпослуги на Гіді для переселенців, які шукають роботу», «Держпослуги на Гіді, що необхідні для перетину кордону» тощо.

Суттєву допомогу для населення, в тому числі переселенців, надає електронний сервіс «Дія». Сервіс створений під час війни (2019-2020 рр.), тому його архітектура побудована з

¹ Презентація публічного звіту Голови Державної міграційної служби України за результатами роботи у 2022 році. URL: <https://dmsu.gov.ua/news/dms/13740.html> (дата звернення: 23.12.2022).

² Там само.

³ Офіційний веб-сайт Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України : веб-сайт. URL: <https://minre.gov.ua/> (дата звернення: 23.12.2022).

⁴ Там само.

⁵ Там само.

⁶ Офіційний веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України : веб-сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/news> (дата звернення: 23.12.2022).

урахуванням всіх ризиків і можливих загроз. Незважаючи на повномасштабне вторгнення і по суті першу у світі кібервійну, Дія стала цифровим фундаментом держави. За три роки було відцифровано найпопулярніші і наймасовіші держсервіси, необхідні людям від народження і впродовж усього життя. Завдяки цифровізації продовжує працювати митниця, податкова, виплачуються пенсії. За словами міністра Мінцифри «майже щотижня ми запускаємо нові сервіси».

На сьогодні застосунок Дія використовує понад 18,7 млн українців, а портал – більше 22 млн. У 2023 р. планується цифрова трансформація багатьох галузей і сфер, зокрема юстиції, внутрішніх справ та міграції. У планах введення нових застосунків е-Нотаріат, е-Майно, е-Міграція, е-ВПО тощо. На сьогодні у застосунку доступні 14 цифрових документів і 25 послуг, на порталі – понад 90 сервісів. Зі слів Міністра цифрової трансформації Михайла Федорова «під час повномасштабної війни Дія стала цифровим фундаментом держави»¹. Щодо послуги е-Міграція, то, як вважають у Мінцифри, інституція прописки як радянський спадок, що забороняв свободу пересування, має бути скасована і людина за допомогою portalу та застосунку Дія може змінювати місце реєстрації онлайн за місцем фактичного проживання.

У роботі команди Мінцифри постійно з'являються нові сервіси. Так, з 19 квітня 2022 р. у додатку «Дія» серед переліку послуг з'явилася нова – «Отримання статусу ВПО». Послуга була відновлена 18 травня після технічних змін. У переліку Послуг Дії – «Послуги для ВПО», яка містить вкладки «Допомога для ВПО», «Зміна адреси фактичного проживання ВПО», «Скасувати статус ВПО».

Послуга отримання довідки про місце проживання, яка з червня 2022 р. була доступна на порталі, з листопада 2022 р. з'явилася у застосунку. Якщо раніше задля оформлення документа потрібно було звернутися до відповідних органів реєстрації та вистояти у черзі для отримання паперової довідки, то тепер Дія пропонує згенерувати послугу у три кліки. Для цього необхідно: у розділі «Послуги» обрати «Довідки та витяги»; обрати послугу «Витяг про місце проживання» та натиснути «Замовити витяг». Процес опрацювання заяви займає декілька хвилин. За умови віднайдення відомостей про вас у реєстрі, можливе завантаження pdf-документа протягом 24 го-

дин. Крім того, у застосунку можна замовити витяг про місце проживання дітей. Дана послуга реалізована Мінцифрою спільно з МВС України та Державною міграційною службою України за підтримки програми EGAP Фонду Східна Європа, що фінансується урядом Швейцарії².

Цифрові копії біометричних паспортів у застосунку Дія мають на сьогодні однакову юридичну силу з їх аналогами – пластиковою ID-карткою і паперовим закордонним паспортом. Е-паспорти формуються за бажанням особи, на ім'я якої оформлено паспорт у формі ID-картки або закордонний біометричний паспорт. Е-паспорти генеруються безоплатно. Деякі обмеження щодо використання цифрових паспортів наразі існують, про що вказано на порталі.

«Дія» продовжує розвиватися і вже стала затребуваним українським продуктом для експорту. Мінцифра комунікує з країнами Європи, Африки та Азії, яким цікавий цифровий досвід України. Естонія вже впроваджує державний застосунок mRiik на базі Дії. Однак, за словами міністра Федорова, головним пріоритетом команди є створення найкращого у світі сервісу саме для українців, а вже згодом можна буде ділитися досвідом з іншими країнами. Експорт Дії – це додаткова робота команди Мінцифри.

Підтримку ВПО від початку війни здійснюють громадські та волонтерські організації. Так, з березня 2014 р. активістами з Донецька була заснована громадська організація Донбас SOS, яка з перших днів військових дій займається наданням інформаційної, консультаційної та юридичної підтримки постраждалим від російської агресії проти України. З травня 2014 р. запрацювала інформаційно-консультаційна Гаряча лінія ГО «Донбас СОС»³. Лише у січні 2023 року на гарячу лінію звернулися 2152 осіб. Було надано 79% інформаційних консультацій та 21% юридичних. Звернення надходили у 73% випадків від жінок та 27% від чоловіків. У 31% звернень від загальної кількості – люди вразливих категорій. Тематика звернень: питання реєстрації ВПО та отримання допомоги на проживання (41%), питання гуманітарної допомоги (30%), оформлення документів державного зразка (9%), оформлення пенсійних виплат (5%), евакуація з зони бойових дій (4%), питання процедури перетину кордону (2%) тощо. Більше року пройшло від початку

¹ Офіційний веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України : веб-сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/news> (дата звернення: 23.12.2022).

² Витяг про місце проживання в застосунку Дія: тепер у кілька кліків у смартфоні. URL: <https://diia.gov.ua/news/vityag-pro-misce-prozhivannya-v-zastosunku-diya-teper-u-kilka-klikiv-u-smartfoni> (дата звернення: 23.12.2022).

³ Допомога на проживання ВПО у 2023 році: що, як, де оформити? Усі актуальні дані. URL: <https://www.donbasssos.org/dopomoga-vpo-2023/> (дата звернення: 23.12.2022).

повномасштабного воєнного вторгнення росії в Україну, проте на Гарячу лінію ГО «Донбас СОС» продовжує надходити чимало дзвінків з питаннями допомоги від ВПО.

ГО Донбас SOS продовжує підтримку та інформаційне наповнення застосунку «Твоє право»¹ – безкоштовний універсальний юридичний довідник у смартфоні для переселенців та ВПО, в тому числі публікує їх на сайті. Серед актуальних питань: «Як отримати свідоцтво про народження, якщо дитина народилася на непідконтрольних територіях», «Як отримати компенсацію за зруйноване житло», «Як зареєструвати місце проживання», «Як отримати тимчасове житло» тощо.

Ініціативи допомоги переселенцям з України поступають з різних країн світу, адже чисельність громадян України, котрі зареєструвалися як біженці в країнах ЄС, сягає понад 4,75 мільйонів². Станом на початок листопада 2022 р. найбільше біженців прийняла Польща – 1,5 млн осіб, більше мільйона (1008,9 тис. осіб) українців від початку війни прийняла Німеччина. На третьому місці за кількістю зареєстрованих в країні біженців з України – Чехія (більше 455 тис. осіб). До десятки країн, куди втікали біженці від війни в Україні увійшли: Італія (171,5 тис. осіб), Іспанія (150,4 тис. осіб), Туреччина (145 тис. осіб), Британія (141,5 тис. осіб), Франція (118,9 тис. осіб), Словаччина (99,3 тис. осіб) та Молдова (95,4 тис. осіб)³.

Попри невизначеність понять «адаптація ВПО» та «інтеграція ВПО», як зазначає соціолог І. Титар, (Титар, 2016) значну увагу варто приділити внутрішньому світу переміщених осіб, їх адаптації до нової соціокультурної реальності, подолання культурного шоку, необхідності пристосування своєї ідентичності до нового середовища, про потребу психологічної і фізичної адаптації і способів її отримання.

Усвідомлюючи чисельність українських біженців війни у світі, європейські країни активно долучилися до створення цифрових сервісів і порталів для їх інформування, адаптації та інтеграції. Наприклад, у Польщі запустили спеціальний електронний сервіс для іноземців, за допомогою якого можна підготувати заявку на отримання дозволу на тимчасове або постійне проживання в країні. Сайт доступний декількома мовами, у тому числі українською. Веб-портал називається

«Модуль обслуговування справ» (Moduł Obsługi Spraw, або MOS)⁴. Він покликаний допомогти громадянам інших держав швидше оформляти документи для легалізації на території Польської Республіки, а також полегшити доступ до інформації, пов'язаної з питаннями міграції та відповідних процедур.

Під час міграційної кризи, швидкого і непередбачуваного розвитку подій з мігрантами, біженцями важливу роль відіграє прогнозування міграції з використанням цифрової демографії та великих даних Big Data. Про це у ряді своїх праць говорить доктор філософії Католицького університету Хорватії Тадо Юрич (Juric, 2022a, 2022b). Автор на прикладі війни в Україні демонструє як Google Trends і соціальні мережі (YouTube, Instagram, FB, Twitter) можуть стати цінним джерелом збору соціально-демографічної інформації про українських біженців задля своєчасної ідентифікації зовнішньої міграції з України, прогнозів і припущень щодо майбутніх тенденцій та створення умов для потреб біженців.

Варто зауважити, що традиційні джерела даних, засновані на опитуваннях, реєстрах не можуть швидко надати статистичну інформацію про потоки біженців, а відповідно спрогнозувати подальші тенденції. Застосування нових методів, заснованих на альтернативних джерелах, так звані великі дані Big Data дають можливість значно пришвидшити ці процеси. Крім того, перший успішний аналіз такого типу у сфері міграції було здійснено під час міграційної кризи 2015 року.

Аналітичний інструмент Google Trends дозволяє практично в режимі реального часу аналізувати запити, сезонність, локацію користувачів і бути корисним у дослідженні міграції та біженців у сучасній українській кризі. Цифрові відбитки (сліди), залишені під час пошуку в Інтернеті, дають уявлення про переміщення мігрантів, їх потреби та плани. До прикладу, аналіз інтересів користувачів у їх профілях у ФВ дозволяє відстежити наміри щодо інтеграції у нову країну прибуття. Так, українці все частіше цікавляться сайтами щодо вивчення польської, німецької мови. Попри доведену дослідженнями доцільність використання великих даних, існують певні обмеження щодо їх використання, що пояснюються їх не репрезентативністю (вони залежать від рівня проникнення Інтернету в

¹ Донбас SOS. URL: <https://www.donbasssos.org/tvoje-pravo-svidotstvo/> (дата звернення: 23.12.2022).

² В ООН назвали кількість українських біженців, які зареєструвалися в Європі. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2022/11/28/novyna/suspilstvo/oon-nazvaly-kilkist-ukrayinskyx-bizhencziv-yaki-zareyestruvalysya-uevropi> (дата звернення: 23.12.2022).

³ В яких країнах Європи найбільше українських біженців. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2022/11/08/infografika/suspilstvo/yakux-krayinax-uevropy-najbilshe-ukrayinskyx-bizhencziv> (дата звернення: 23.12.2022).

⁴ Онлайн-сервіс для заповнення заявок на дозвіл на проживання в Польщі Moduł Obsługi Spraw. URL: <https://www.ukrainianinpoland.pl/uk/online-service-for-filling-out-applications-for-a-residence-permit-in-poland-modul-obslugi-spraw-uk/> (дата звернення: 23.12.2022).

конкретні групи та не охоплюють однаково всі вікові групи).

Із початком повномасштабної російської агресії багато українських жінок з дітьми були змушені покинути свої домівки та все, що мали, і буквально без нічого, втікати від війни, не маючи навіть елементарних речей для того, щоб задовольнити свої базові потреби та облаштувати побут на новому місці. Саме для допомоги мільйонам українських біженців у Польщі була створена благодійна онлайн-платформа Lalafo¹, за допомогою якої можна швидко знайти та безплатно отримати багато найнеобхідніших речей, що потребували першочергово.

Відзначимо, що польську версію Lalafo запустила в Польщі одноійменна українська компанія. Глобальний мобільний C2C маркетплейс Lalafo, функціонуючий з використанням технології штучного інтелекту, був створений ще в 2015 році українцями Анною Поліщук та Юрієм Мухніним. Від того часу сервіс успішно працює на ринках Європи та Азії, має багатомільйонну аудиторію та є великою віртуальною дошкою оголошень для купівлі та продажу, пошуку роботи тощо. До 24 лютого 2022 року головний офіс компанії знаходився в Києві, але з початком воєнних дій на території України засновники та співробітники Lalafo переїхали до Польщі й вирішили використати популярність платформи, щоб допомогти своїм землякам, які стали біженцями.

Додаток mObywatel допомагає українцям мати із собою електронні документи, які дозволяють легально перебувати в Польщі, зокрема, PESEL. У mObywatel також є електронний документ Diiia.pl, який посвідчує особу під час подорожей в Україну та ЄС. У застосунку можна також зберігати водійські права, талон реєстрації, дізнатися, чи є штрафи, також – переглядати рецепти від лікаря в розділі eRecepta.

Новий додаток у телефоні від Управління соціального страхування (ZUS) дозволяє підключатися до профілю, який створений на Платформі електронних послуг без використання комп'ютера чи особистого відвідування офісу ZUS. З його допомогою біженці можуть оформити заявки на фінансову допомогу (наприклад, «500+» та «Добрий старт»). У mZUS є можливість перевіряти статус поданих заявок та інформацію про виплати.

Популярний польський додаток Jakdojade допомагає подорожувати громадським транспортом у польських містах: ви-

значити найшвидший оптимальний маршрут з якомога меншою кількістю пересадок, перевіряти розклад та оплачувати проїзд. Завдяки додатку InPost можна надіслати або отримати пошту 24/7. Застосунок має функцію дистанційного відкриття скриньки поштою. Також тут можна відстежити пакунок.

Для пошуку роботи в Польщі пропонують використовувати додаток ePraca. У ньому можна отримати вільний доступ до пропозицій роботи з усієї Польщі, дат ярмарків вакансій, тренінгів, навчальних курсів, стажувань від служб зайнятості та працедавців. У додатку є можливість фільтрувати вакансії за професією та місцезнаходженням.

Сервіс пошуку лікаря ZnanyLekarz.pl та його додаток допоможе записатися на прийом, почитати відгуки про лікарів від пацієнтів, знайти інформацію про безплатні консультації для українців та ціни за прийом. Для зручного користування громадським транспортом і подорожами залізницею пропонують застосунок moBILET. У ньому можна придбати квитки онлайн та показати їх під час перевірки. Доступна оплата онлайн-гаманцем, карткою та BLIK-кодом. Для власників автомобіля застосунок moBILET дозволяє оплачувати паркування у розділі «płatne parkowanie». Додаток Freebike дозволяє безкоштовно орендувати електровелосипед, щоб їздити містом. У застосунку можна подивитися кількість вільних велосипедів на парковці, розблокувати за допомогою коду обраний велосипед та припаркувати його назад².

Корисним інструментом, який полегшує подорожі та пошук маршрутів транспорту для багатьох людей щодня є Jakdojade. За допомогою програми, яка використовується у 50 містах Польщі, можна купити квитки на певні напрямки, вибудувати зручний маршрут, переглянути поточний розклад, маршрути автобусів та трамваїв, інформацію про наявність затримок на маршруті. Нещодавно компанія Jakdojade запустила версію українською.

Різноманіття пропонованих сервісів у Польщі задовольняє різні потреби переселенців, дозволяє вирішити найнеобхідніші соціально-побутові проблеми і полегшити їх адаптацію. Серед корисних мобільних додатків, які можна використовувати в Польщі – KOLEO, PANEK, Bolt, Uber, Free Now, Bolt, Uber, Free Now, Lime, Bolt, Skycash, Allegro, Vinted, Moja Gazetka та інші³.

Для українських мігрантів у Чехії у травні

¹ Українці в Польщі можуть отримати безкоштовні речі завдяки сервісу Lalafo. URL: <https://www.ukrainianinpoland.pl/uk/lalafo-helps-ukrainians-in-poland-ua/> (дата звернення: 23.12.2022).

² Транспорт і послуги. 10 найзручніших додатків для українців у Польщі. URL: <https://www.rbc.ua/rus/travel/transport-i-poslugi-10-nayzruchnishih-dodatktiv-1673650419.html> (дата звернення: 23.12.2022).

³ Перелік корисних мобільних додатків, які Ви можете використовувати в Польщі. URL: <https://www.ukrainianinpoland.pl/uk/list-of-useful-applications-can-use-in-poland-uk/> (дата звернення: 23.12.2022).

2022 року презентовано мобільний застосунок Smart Migration¹. Він містить найважливішу інформацію щодо працевлаштування, охорони здоров'я, освіти. Програма дає можливість онлайн-спілкування із віртуальним асистентом. Складовою програми є інтерактивні посібники (вказівки), які полегшують пошук необхідної інформації. Мобільний застосунок зможуть використати інші країни, наповнивши її своїм контентом, передусім у Польщі, Португалії, Італії.

Допомога українським біженцям у Латвії надається на спеціально створеному порталі², де у розділ українською мовою міститься форма заявки на отримання допомоги на лікування, реабілітацію та медикаментів, а також консультацій та підтримки у надзвичайних ситуаціях. Сайт Карта благодійних організацій³ створений з метою об'єднання тих, хто хоче пожертвувати одяг, взуття, меблі, побутову техніку, дитячі товари тощо, і тих, хто потребує цієї допомоги. У ньому міститься інформація про більш ніж 110 місць у Латвії, де можна пожертвувати або отримати необхідні речі. Сайт Пропозиції⁴ містить інформаційну підтримку латвійських організацій біженцям з України і містить спеціальні пропозиції компаній та недержавних організацій щодо безкоштовних курсів латиської мови, ветеринара, перукаря, оренди чи купівлі велосипеда тощо.

Висновки. Підсумовуючи сказане, наголосимо, що виклики нового століття пришвидшили міграційні процеси. Україна з часів незалежності і відкриттям кордонів колишнього СРСР стала частиною глобальних міграційних процесів і є найбільшим постачальником робочої сили для Європи. Міграційні кризи 2015-2016 рр. в Європі, спровокована «гібридна агресія» та міграційна криза на кордоні між Білоруссю та ЄС в кінці 2021 року, війна в Україні з 2014 року та агресивна її фаза з повномасштабним вторгненням росії з лютого 2022 р., доводять і вимагають реагування світу на потреби всезростаючої категорії мігрантів.

Важливу роль в системі соціального забезпечення мігрантів (ВПО, біженців) відіграють цифрові сервіси і портали для інформування населення та надання електронних послуг. З цією метою на офіційних веб-порталах Державної міграційної служби України, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, Міністерства соціальної політики

створені сервіси для інформування переміщених осіб. Світовою інновацією, створеною в Україні, є застосунок «Дія», в якому доступні на сьогодні понад 90 сервісів, 25 послуг, 14 цифрових документів. Дієвість цифрових електронних сервісів підтверджена статистикою звернень громадян. Серед переваг електронних послуг можемо відзначити цілодобовий зручний доступ, в тому числі для людей з обмеженими можливостями, зменшення адміністративного навантаження, стислі терміни отримання послуги, доступність незалежно від місця та часу, простий і зрозумілий контент.

Активними користувачами цифрових сервісів і порталів стали внутрішньо переміщені особи України та українські біженці за кордоном. В пошуках житла, праці, психологічної підтримки з метою адаптації до нових соціокультурних умов вони часто звертаються до цифрових сервісів і порталів країн прибуття. Польща, Чехія, Литва, Німеччина та ряд інших країн згенерували спеціальні цифрові платформи для допомоги біженцям з України.

Взявши за основу зарубіжний досвід України формує свою модель «електронної держави» шляхом запровадження е-врядування, створення цифрових сервісів і порталів для надання послуг. На прикладі вітчизняного та зарубіжного досвіду доведено, що світові міграційні процеси вимагатимуть врахування інтересів мігрантів, як всезростаючої спільноти у світі, в процес вибудовування взаємин та формування міграційної та соціальної політики окремо взятих країн. Цифрові сервіси і портали для мігрантів показали свою ефективність в умовах війни і стали одним із чинників соціальної безпеки та соціальної допомоги різним категоріям мігрантів.

Пропоноване дослідження, актуалізуючи питання урегулювання міграційних процесів інструментами цифрових технологій, водночас піднімає цілий пласт дотичних проблем, які потребують подальших досліджень. Серед них питання юридичного підґрунтя процесу цифрової трансформації суспільства, електронного урядування, цифрової грамотності населення і цифрових розривів, питання перегляду міграційної політики в усьому світі стосовно соціального захисту мігрантів та збереження безпеки світу, проблеми інтеграції мігрантів в суспільне життя нової країни. Все це вимагає глибокого аналізу науковцями, юристами, державниками.

¹ Інформація для громадян України, які прибувають до Чеської республіки. URL: <https://www.clovekvtsni.cz/informatsiia-dlia-gromadian-ukrayini-8616gp> (дата звернення: 23.12.2022).

² Допомога біженцям з України в Латвію. URL: <https://www.ukraine-latvia.com/uk> (дата звернення: 23.12.2022).

³ Карта благодійних організацій. URL: <https://www.kartadopomogy.lv/uk> (дата звернення: 23.12.2022).

⁴ Безпечно і поряд у Латвії. Пропозиції підтримки латвійських організацій прохачам підтримки з України. URL: <https://prorozucii.lv/> (дата звернення: 23.12.2022).

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Манько Д. Г. Діджиталізація правового регулювання: технологічні алгоритми й електронні документи. *Держава та регіони. Серія: Право*. 2020. № 1 (67), том 1. С. 18-23. DOI: <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2020.1-1.3>
2. Атаманова Н. В., Смирнов М. Д. Діджиталізація державно-правової сфери в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2022. № 1. DOI: <https://doi.org/10.32782/392233>
3. Решота В. В. Електронна петиція як новий інструмент звернення громадян до органів публічної адміністрації. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*. 2015. Вип. 15(1). С. 91-94.
4. Чукот С. А., Полярна В. А. Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах європейського союзу: на прикладі Данії. *Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання*. 2016. № 12. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1015> (дата звернення: 27.02.2023).
5. Чукот С. А., Шуляк М. С. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання*. 2016. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2016_4_6 (дата звернення: 27.02.2023).
6. Чукот С., Дмитренко В. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід європейського союзу. *Публічне урядування*. 2017. Вип. 5 (10). С. 303-313.
7. Чукот С. А., Ціпцюра Т. М. Кращі європейські та українські практики надання електронних послуг для вразливих верств населення. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 5. С. 91-97. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2019.5.91>
8. Васильєва Н. В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=650> (дата звернення: 27.02.2023).
9. Жибер Т. В. Цифровізація в публічній сфері: сучасність та перспективи. *Побудова інформаційного суспільства: ресурси і технології*: матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної конференції, Київ, 19-20 вересня 2019 р. МОН України, УкрІНТЕІ [та ін.]. Київ : УкрІНТЕІ, 2019. 404 с.
10. Сушик І. В. Міграційне право та міграційний менеджмент як регулятори міграційних процесів. *Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент*. 2022. Вип. 52. Ч. 1. С. 104-112. DOI: <https://doi.org/10.32841/2413-2675/2022-52-14>
11. Сушик О. Г. Сушик І. В. Академічна мобільність українських студентів в історичній ретроспективі: витоки, напрями, мотиви. *Освітологія*. 2019. № 8. С. 8-18. DOI: <https://doi.org/10.28925/2226-3012.2019.8.818>
12. Шмідт Е., Коен Д. Новий цифровий світ. Як технології змінюють державу, бізнес і наше життя ; пер. з англ. Г. Лелів. Львів : Літопис, 2015. 368 с.
13. Digital state : how the Internet is changing everything / [Pont S., Yakob F., Labarthe J. et al.] ; ed. by S. Pont. Croydon : CPI Group, 2013. 241 p.
14. Hunjadi M. Ukraine: Digitalization of the social sphere. URL: <https://eespn.euro.centre.org/new-initiatives-in-the-area-of-digitalization-of-social-sphere-in-ukraine/> (дата звернення: 27.02.2023)
15. Andreasson K. J. Digital divides: the new challenges and opportunities of e-inclusion. 2015. URL: <https://www.routledge.com/Digital-Divides-The-New-Challenges-and-Opportunities-of-e-Inclusion/Andreasson/p/book/9781482216592> (дата звернення: 12.02.2023).
16. Gray A. Finland has created a digital money system for refugees. 2017. URL: <https://medium.com/world-economic-forum/finland-has-created-a-digital-money-system-for-refugees-ba1fe774ee1c> (дата звернення: 12.02.2023).
17. Jurić T. Forecasting Migration and Integration Trends Using Digital Demography – A Case Study of Emigration Flows from Croatia to Austria and Germany. *Comparative Southeast European Studies*. 2022. Vol. 70 (1). Pp. 1–28. DOI: <https://doi.org/10.1515/soeu-2021-0090>
18. Jurić T. Big (Crisis) Data in Refugee and Migration Studies – Case Study of Ukrainian Refugees. *Comparative Southeast European Studies*. 2022. Vol. 70(3). Pp. 540-553. DOI: <https://doi.org/10.1515/soeu-2022-0048>
19. Oliinyk O., Bilan Y., Mishchuk H., Akimov O., Vasa L. The Impact of Migration of Highly Skilled Workers on The Country's Competitiveness and Economic Growth. *Montenegrin Journal of Economics*. 2021. Vol. 17, No. 3. Pp. 7-19. DOI: <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2021.17-3.1>.
20. Silchenko D., Murray U. Migration and climate change – The role of social protection. *Climate Risk Management*. 2023. Vol. 39. Pp. 100472. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.crm.2022.100472>
21. Міхровська М. С. Цифрове урядування як новий рівень взаємодії держави та суспільства. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. № 7. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2020-7/70>
22. Презентація публічного звіту Голови Державної міграційної служби України за результатами роботи у 2022 році. URL: <https://dmsu.gov.ua/news/dms/13740.html> (дата звернення: 25.02.2023).
23. Весельська Л. А. Специфіка державного регулювання вимушеної міграції в Україні за умов антитерористичної операції. 2017. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=5723&i=10> (дата звернення: 12.02.2023).
24. Kobelia Z., Todoriuk S., Stortsun K. Labor migration at the present stage of market transformation of the ukrainian economy. *Економіка та держава*. 2020. Vol. 4. Pp. 132–136.
25. Тітар І. О. Поняття та критерії адаптації й інтеграції внутрішньо переміщених осіб і умови зняття статусу. *Український соціум*. 2016. № 4. С. 57-68.

Стаття надійшла до редакції 12.03.2023 р.

Стаття рекомендована до друку 22.04.2023 р.

Iryna Sushyk*, PhD (History), Associate Professor
sushykiryna@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-4620-5453>

Oleksandr Sushyk*, PhD (Pedagogy), Associate Professor
sushyk7@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-2223-4070>

* Lutsk National Technical University, 75, Lvivska Str., Lutsk, 43018, Ukraine

DIGITAL SERVICES AND PORTALS FOR MIGRANTS IN THE SOCIAL SECURITY SYSTEM

Abstract. The purpose of the study is to show the features of the digital transformation of society and the social sphere, in particular, using digital services and portals for migrants in the social security system. The following tasks have been set to achieve the goal: to find and analyze regulatory and legal documents that regulate and accompany the process of digital transformation of society and social sphere in particular. We proved the need for digital transformation of the social sphere as a way to improve social support for citizens in war conditions, including migrants, to justify the reasons for the sharp increase of Ukrainian migrants in the world and to determine their needs for social protection and social security. We analyzed official web portals, digital services and applications for migrants in terms of providing them with electronic services.

The work uses such research methods as content analysis, comparison, synthesis, method of systematization of scientific statements, statistical methods (index method, method of statistical grouping, analysis of dynamic series). We monitored and analyzed social networks in order to obtain and structure data. In particular, the resource approach made it possible to analyze the content of social networks, to analyze the network content focused specifically on the category of migrants, to classify it and to draw conclusions. We conducted web analytics of the official state portals of the Ministry of Social Policy, Ministry of Digital Affairs, Ministry of Reintegration, international and public organizations according to parameters such as information content with useful content, convenient navigation, design, analysis of site visit statistics, etc.

The study finds the importance of using digital services and portals for migrants in the social security system. We noted how the demand for digital transformation of the social sphere is a way to improve social support for citizens in war conditions, including migrants. The study analyzes the legal framework, in particular the Strategy of Digital Transformation of the Social Sphere (2020), the Law on the Unified Information System of the Social Sphere (2021), the Concept of Development of the Digital Economy and Society of Ukraine for 2018-2020, etc.

The article drew attention to a number of documents of the government and the Ministry of Social Policy regarding the simplification and reduction in time of the process of receiving social benefits and services for citizens, solving many social issues through access to the computer network, the use of digital services, portals and platforms.

The study provides data on internal and external migration and substantiates the reasons for the sharp increase in the number of Ukrainian migrants in the world caused by the global migration crisis and the Russian-Ukrainian war.

Ukraine recorded the largest number of internally displaced persons in Europe since the end of the Second World War, the eighth place in terms of internally displaced persons in the world. The active phase of the Russian-Ukrainian war since February 2022 became a pushing factor and led to the emergence of a new numerical category of the population - war refugees.

Examples of a large number of digital services, portals, applications and with useful information for migrants from Ukraine regarding their faster adaptation and obtaining the necessary e-services in the countries of Poland, the Czech Republic, and Lithuania are given.

The article demonstrates the joint efforts and effective steps of the Ministry of Digital Affairs and the Ministry of Social Policy regarding the digital transformation of the social sphere and analyzes the official web portal of the State Migration Service of Ukraine in terms of providing electronic services. Statistics of citizens' appeals confirms the effectiveness of digital electronic services. The article notes Ukraine's global innovations regarding the use of digital documents (e-passports) in the Diya application, which have the same legal force as their physical counterparts - a plastic ID card and a paper passport, despite some limitations. The action continues to develop, generating new applications e-Notary, e-Property, e-Migration, e-IDP, etc. Currently, 14 digital documents and 25 services are available in the application, and more than 90 services are available on the portal. The Ministry of Digital Affairs communicates with countries in Europe, Africa and Asia, which are interested in Ukraine's digital experience. The importance of migration forecasting using new analytical tools of Big Data, Google Trends, statistics of social network platforms (YouTube, Instagram,

FB, Twitter) was noted, which can be used to assess and forecast flows of forced emigration of refugees from Ukraine, understanding their needs, intentions and plans.

The study expresses a warning that massive waves of migration caused, including the war in Ukraine, could become a destabilizing factor within the European Union community and proves on the example of domestic and foreign experience that global migration processes will require taking interests of migrants into account, as a large and growing community in the world, in the policy of providing electronic services and electronic governance of the host countries. The conclusion formulates that for world balance and security of individual regions and countries, the migration policy should contain digital tools for information and social security of migrants.

Keywords: Migration, Migrants, Internally Displaced Persons, Refugees, Social Security, Digital Transformation, Digitization, Digital Gaps, Digital Services, Diya Portal, E-services, E-governance.

JEL Classification: O0; K0; J1.

REFERENCES

- Manko, D. G. (2020). Digitization of legal regulation: technological algorithms and digital documents. *State and regions. Series: Law*, 1 (67), 18-23. doi: <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2020.1-1.3> (in Ukrainian)
- Atamanova, N., & Smirnov, M. (2022). Digitization of the state and legal sphere in Ukraine. *Actual problems of native jurisprudence*, 1. doi: <https://doi.org/10.32782/392233> (in Ukrainian)
- Reshota, V. (2015). Digital petition as a new tool for citizens to appeal to public administration bodies. *Scientific bulletin of the International Humanitarian University. Series: Jurisprudence*, 15(1), 91-94. (in Ukrainian)
- Chukut, S., & Polyarna, V. (2016). The main directions and priorities of the provision of digital services in the countries of the European Union: on the example of Denmark. *Public administration: improvement and development: digital scientific publication*, 12. Retrieved from <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1015>. (in Ukrainian)
- Chukut, S., & Shulyak, M. (2016). Analysis of the best practices in the provision of digital services in the United Arab Emirates. *Public administration: improvement and development: digital scientific publication*, 4. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2016_4_6. (in Ukrainian)
- Chukut, S., & Dmytrenko, V. (2017). Compatibility as a necessary condition for the implementation of e-government: the experience of the European Union. *Public management*, 5 (10), 303-313. (in Ukrainian)
- Chukut, S., & Tsiptsyura, T. (2019). Best European and Ukrainian practices of providing digital services for vulnerable population groups. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, 5, 91-97. doi: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2019.5.91> (in Ukrainian)
- Vasilyeva, N. (2013). Experience of Estonia in providing digital services to the population. Retrieved from <http://surl.li/gmydj>. (in Ukrainian)
- Zhiber, T. (2019). Digitization in the public sphere: modernity and prospects. *Building an information society: resources and technologies: materials of the XVIII International Scientific and Practical Conference, Kyiv, September 19-20, Ministry of Education and Culture of Ukraine, UkrINTEI [etc.]*. Kyiv: UkrINTEI, 2019. 404 p. (in Ukrainian)
- Sushyk, I. (2022). Migration law and migration management as regulators of migration processes. *Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Series: Economics and management*, 52(1), 104-112. doi: <https://doi.org/10.32841/2413-2675/2022-52-14> (in Ukrainian)
- Sushyk, O., & Sushyk, I. (2019). Academic mobility of Ukrainian students in historical retrospect: origins, directions, motives. *Education*, 8, 8-18. doi: <https://doi.org/10.28925/2226-3012.2019.8.818> (in Ukrainian)
- Schmidt, E., & Cohen, D. (2015). *New digital world. How technologies change the state, business and our life*; trans. from English H. Leliv. Lviv: Litopys, 368 p. (in Ukrainian)
- Pont, S. (Ed.). (2013). *Digital state : how the Internet is changing everything*. Croydon : CPI Group.
- Hunjadi, M. (2022). Ukraine: Digitalization of the social sphere. Retrieved from <https://eespn.euro.centre.org/new-initiatives-in-the-area-of-digitalization-of-social-sphere-in-ukraine/>.
- Andreasson, K. (2015). Digital divides: the new challenges and opportunities of e-inclusion. Retrieved from <http://surl.li/gmxzj>.
- Gray, A. (2017). Finland has created a digital money system for refugees. Retrieved from <http://surl.li/gmyaq>.
- Jurić, T. (2022a). Forecasting Migration and Integration Trends Using Digital Demography – A Case Study of Emigration Flows from Croatia to Austria and Germany. *Comparative Southeast European Studies*, 70 (1), 1–28. doi: <https://doi.org/10.1515/soeu-2021-0090>
- Jurić, T. (2022 b). Big (Crisis) Data in Refugee and Migration Studies – Case Study of Ukrainian Refugees. *Comparative Southeast European Studies*, 70(3), 540-553. doi: <https://doi.org/10.1515/soeu-2022-0048>
- Oliinyk, O., Bilan, Y., Mishchuk, H., Akimov, O., & Vasa, L. (2021). The Impact of Migration of Highly Skilled Workers on The Country's Competitiveness and Economic Growth. *Montenegrin Journal of Economics*, 17(3), 7-19. doi: <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2021.17-3.1>
- Silchenko, D., & Murray, U. (2023). Migration and climate change – The role of social protection. *Climate Risk Management*, 39, 100472. doi: <https://doi.org/10.1016/j.crm.2022.100472>
- Mikhrovska, M. (2020). Digital governance as a new level of interaction between the state and society. *Juridical scientific and electronic journal*, 7. doi: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2020-7/70> (in Ukrainian)
- Presentation of the public report of the Head of the State Migration Service of Ukraine on the results of work in 2022. Retrieved from: <https://ds.u.gov.ua/news/dms/13740.html>. (in Ukrainian)
- Veselska, L. (2017). The specifics of state regulation of forced migration in Ukraine under the conditions of an anti-terrorist operation. Retrieved from: <http://surl.li/gmybe>. (in Ukrainian)
- Kobelia, Z., Todoruk, S., & Stortsun, K. (2021). Labor migration at the present stage of market transformation of the ukrainian economy. *Ekonomika ta derzhava*, 4, 132–136.
- Titar, I. (2016). Concepts and standards of adaptation and integration of internally displaced persons and conditions for withdrawal of status. *Ukrainian society*, 4, 57-68. (in Ukrainian)

The article was received by the editors 12.03.2023.

The article is recommended for printing 22.04.2023.