

УДК 364-78:004

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.20>

Дмитро ПЛІТІН

аспірант кафедри соціальної роботи та менеджменту соціокультурної діяльності, спеціальність 231 «Соціальна робота», Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, вул. Максима Кривоноса, 2, м. Тернопіль, Україна, 46027

ORCID: 0009-0001-5083-4092

Віктор ОРДИНОВИЧ

аспірант кафедри соціальної роботи та менеджменту соціокультурної діяльності, спеціальність 231 «Соціальна робота», Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, вул. Максима Кривоноса, 2, м. Тернопіль, Україна, 46027

ORCID: 0009-0004-3622-2526

Бібліографічний опис статті: Плітін, Д., Ординович, В. (2024). Використання інформаційних технологій у соціальній роботі з вразливими категоріями осіб/сімей. *Ввічливість. Humanitas*, 5, 139–145, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.20>

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВРАЗЛИВИМИ КАТЕГОРІЯМИ ОСІБ/СІМЕЙ

Статтю присвячено актуальній проблемі сьогодення – соціальній роботі з вразливими верствами населення в умовах російсько-української війни. На основі вивчення нормативно-правових документів і низки наукових досліджень до найбільш вразливих категорій осіб/сімей в Україні віднесено: неповні та багатодітні сім'ї; сім'ї, в яких є люди з особливими потребами чи з неповною працездатністю; мігрантів і вимушено переміщених осіб; дітей, які залишилися без опіки/піклування дорослих; соціально дезадаптованих осіб; постраждалих від експлуатації, насилья, торгівлі людьми; постраждалих від природних, соціальних, техногенних катастроф; безпритульних; бездомних; осіб, які мають важкі чи невиліковні захворювання; осіб з інвалідністю; людей літнього віку та малолітніх дітей. Зазначено, що особливої уваги сьогодні заслуговує використання у соціальній роботі з вразливими категоріями осіб/сімей інформаційних технологій, оскільки вони можуть забезпечити надання допомоги, підтримки, інформації, навчання одночасно великим групам осіб, дистанційно та безоплатно. Метою дослідження стало обґрунтування можливостей використання інформаційних технологій у соціальній роботі з вразливими категоріями осіб. Розкрито роль соціальних служб, традиційних і інноваційних практик у вирішенні проблем, з якими стикаються вразливі категорії осіб/сімей. Авторами схарактеризовано такі інноваційні інформаційні технології, як: веб-сайти, освітні платформи, цифрові сервіси, електронні реєстри, фронт-офіси, Єдина інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України – E-SOCIAL. Зроблено висновок про те, що саме завдяки інноваційним інформаційним технологіям, соціальна робота з вразливими категоріями осіб/сімей стає більш гнучкою та доступною та сприяє перетворенню вразливих категорій осіб/сімей з об'єкта соціальної роботи у її суб'єкта. Зазначено, що перспективним напрямом подальшого вивчення предмету дослідження є аналіз факторів, які впливають на ефективність використання інформаційних технологій у роботі з вразливими категоріями осіб/сімей.

Ключові слова: вразливі категорії, соціальні проблеми, складні життєві обставини, соціальна робота, інновації, інформаційні технології, веб-сайти, платформи, електронні реєстри, E-SOCIAL, фронт-офіси.

Dmytro PLITIN

Postgraduate Student at the Department of Social Work and Management of Socio-Cultural Activity, Speciality 231 «Social Work», Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University, 2 Maksyma Kryvonos str., Ternopil, Ukraine, 46027

ORCID: 0009-0001-5083-4092

Victor ORDYNOVYCH

Postgraduate student of the Department of Social Work and Management of Socio-Cultural Activity, speciality 231 «Social Work», Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University, 2 Maksyma Kryvonos str., Ternopil, Ukraine, 46027

ORCID: 0009-0004-3622-2526

To cite this article: Plitin, D., Ordynovych, V. (2024). Vykorystannia informatsiinykh tekhnolohii u sotsialnii roboti z vrazlyvymy katehoriiami osib/simei [The use of information technologies in social work with vulnerable categories of individuals/families]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 5, 139–145, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.20>

THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN SOCIAL WORK WITH VULNERABLE CATEGORIES OF INDIVIDUALS/FAMILIES

Summary. *The article is devoted to an urgent problem of our time – social work with vulnerable groups of the population in the context of the Russian-Ukrainian war. Based on the study of legal documents and a number of scientific studies, the most vulnerable categories of individuals/families in Ukraine include single-parent and large families; families with people with special needs or partial disability; migrants and internally displaced persons; children left without adult care; socially maladjusted persons; victims of exploitation, violence, human trafficking; victims of natural, social, man-made disasters; homeless persons; persons with serious or incurable diseases; persons with disabilities; the elderly and young children. It is noted that today the use of information technologies in social work with vulnerable categories of individuals/families deserves special attention, since they can provide assistance, support, information, training to large groups of people simultaneously, remotely and free of charge. The purpose of the study was to substantiate the possibilities of using information technologies in social work with vulnerable categories of people. The role of social services, traditional and innovative practices in solving problems faced by vulnerable categories of individuals/families is revealed. The authors describe such innovative information technologies as: websites, educational platforms, digital services, electronic registers, front offices, and the Unified Information and Analytical System for the Management of Social Support of the Population of Ukraine – E-SOCIAL. It is concluded that it is thanks to innovative information technologies that social work with vulnerable categories of individuals/families becomes more flexible and accessible and contributes to the transformation of vulnerable categories of individuals/families from an object of social work into its subject. It is noted that a promising direction for further study of the subject of research is to analyse the factors that affect the effectiveness of the use of information technology in working with vulnerable categories of individuals/families.*

Key words: *vulnerable categories, social problems, difficult life circumstances, social work, innovation, information technology, websites, platforms, electronic registers, E-SOCIAL, front offices.*

Актуальність проблеми. В умовах російсько-української війни, вразливі верстви населення стають об'єктом особливої уваги та потребують належного соціального захисту. Військові дії, економічна нестабільність та інші негативні фактори створюють важкі умови для багатьох людей і сімей, змушуючи їх опинитися у складних життєвих обставинах (Зиндзак, 2021). У зв'язку з цим, важливим завданням соціальної політики держави стає розробка та впровадження технологій соціальної роботи, спрямованих на підтримку найбільш вразливих категорій населення, а саме:

– тих, хто має обмежені ресурси для нормальної життєдіяльності, проте не перебуває в стані соціальної дезадаптації (неповні та багатодітні сім'ї; сім'ї, в яких є люди з особливими потребами чи з неповною працездатністю (III група інвалідності); мігрантів, вимушено переміщених осіб тощо);

– тих, хто перебуває в стані дезадаптації, внаслідок складних життєвих обставин, проте не втратив можливості відновлення за певних умов життєдіяльності (дітей, які залишилися без опіки/піклування дорослих; осіб з фізичними обмеженнями або тих, хто зазнав важких

травм (II група інвалідності); соціально дезадаптованих осіб (наприклад, внаслідок злочинів); постраждалих від експлуатації, насилля, торгівлі людьми; постраждалих від природних, соціальних, техногенних катастроф; безпритульних, бездомних);

– тих, хто тимчасово або незворотно втратив можливості для самостійної життєдіяльності та потребують сторонньої допомоги у задоволенні потреб (осіб, які мають важкі чи невиліковні захворювання; людей з інвалідністю (I група); осіб, які потребують постійної сторонньої допомоги (внаслідок віку (малолітніх дітей та літніх людей) чи функцій них обмежень (осіб з інвалідністю)) (Слозанська, 2017; Сопко, 2014, с. 172).

Ми усвідомлюємо, що особливої уваги сьогодні заслуговує використання у роботі з вразливими категоріями осіб/сімей інформаційних технологій, оскільки вони можуть забезпечити надання допомоги, підтримки, інформації, навчання одночасно великим групам осіб, дистанційно та безоплатно.

Нормативно-правове підґрунтя соціальної роботи з вразливими категоріями осіб/сімей складають ряд документів: Конституція Укра-

їни; Закони України «Про соціальні послуги» та «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»; розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг»; постанови Кабінету Міністрів України «Про Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)», «Про Порядок організації надання соціальних послуг» та ін.; накази Міністерства соціальної політики України («Про затвердження Державного Стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати», «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» та ін.) тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Відрадно, що все частіше система соціальної роботи у цілому і робота з вразливими групами потрапляє в поле зору науковців та стає предметом їх вивчення. Різні аспекти соціальної роботи з вразливими категоріями осіб (сімей) досліджували: Н. Андрусин (1), О. Макарова (6), Л. Матвєєва (7), О. Риндзак (10) та ін. – теоретичні підходи до розуміння дефініцій «соціальна вразливість» і «вразливі групи населення» в міжнародному та національному праві України; О. Карпенко (4), Н. Олексюк (8), Т. Семігіна (11), В. Шуль (16) та ін. – методологічні засади соціальної роботи з різними категоріями осіб/сімей (у тому числі – соціально вразливими); Н. Горішна (12), Г. Слезанська (13), Р. Сопко (14) та ін. – категорії клієнтів фахівців із соціальної роботи в територіальній громаді з числа соціально вразливих груп. Можливості застосування у роботі з вразливими категоріями осіб/сімей інноваційних технологій, у тому числі – інформаційних, вивчали Ю. Горемикіна (2), В. Ісаченко (15), Т. Єгорова-Луценко (3), Н. Козіцька (7), М. Міщенко (15), Г. Ткачук (15). Незважаючи на широкий спектр робіт, присвячених вирішенню проблем вразливих категорій осіб/сімей, досліджень з використання інфор-

маційних технологій у налагодженні їх позитивно спрямованої життєдіяльності, враховуючи розмаїття категорій вразливих осіб/сімей, рівнів складності проблем, з якими вони стикаються, їхньої готовності (здатності) ці проблеми вирішувати, недостатньо. Означене вище зумовило вибір нами мети нашого дослідження.

Мета дослідження полягає в обґрунтуванні можливостей використання інформаційних технологій у соціальній роботі з вразливими категоріями осіб.

Виклад основного матеріалу дослідження. Реалізація делегованих територіальним громадам повноважень щодо налагодження життєдіяльності соціально вразливих груп зумовила створення в означеній системі служб, які б організовували та надавали цим особам соціальні послуги з підвищення якості їх життя – центрів надання соціальних послуг, центрів соціального обслуговування населення, центрів надання адміністративних послуг, центрів зайнятості та ін. Відкриття таких соціальних служб для роботи з вразливими групами виступає критерієм й необхідною умовою розвитку будь якого цивілізованого суспільства (Слезанська, 2016, с. 114).

Аналіз низки наукових досліджень дозволяє констатувати. Що у роботі з вразливими категоріями осіб/сімей в територіальних громадах використовуються як традиційні, так і інноваційні практики. Щодо традиційних технологій соціальної роботи з означеними категоріями населення, то до них вчені відносять соціальну адаптацію, соціальний супровід, соціальну реабілітацію, соціальні захист, підтримку, допомогу та надання соціальних послуг (Олексюк, 2023, с. 129).

Під інноваційними практиками роботи розуміємо практики у сфері соціальної роботи, які виникли як нові способи задоволення актуальних потреб клієнтів соціальних служб і спрямовані на досягнення максимально ефективного результату як у вирішенні проблем конкретних осіб, що потребують підтримки, так і соціальних проблем суспільства загалом. Такі практики охоплюють усі вразливі групи населення в Україні (Горемикіна, 2020, с. 93). Особливістю інноваційних практик роботи з вразливими категоріями є те, що вони не обмежуються конкретними організаційними формами чи методами роботи, тобто можуть існувати у вигляді

програм або проєктів, які реалізуються у межах чітко визначеного періоду або у вигляді послуг, які можуть отримати клієнти соціальної служби не лише безпосередньо від фахівця із соціальної роботи, а й у дистанційному режимі, використовуючи інноваційні інформаційні технології. Формування інноваційної практики роботи з вразливими групами відбувається у декілька етапів: від оцінки потреби у певній інновації до її реалізації у практичній діяльності соціальних служб (Карпенко, 2016, с. 143).

Розглянемо найбільш відомі та, відповідно, затребувані інформаційні технології (практики), якими можуть скористатися вразливі категорії осіб/сімей та отримати необхідну допомогу.

Представництво закладів/установ/організацій/компаній в мережі Інтернет забезпечують *веб-сайти*. Вони, як правило, відображають основну інформацію про власника, рекламують послуги або надають їх. Так, на веб-сайті Міністерства соціальної політики особи/сім'ї з вразливих категорій можуть зареєструватися на отримання таких соціальних послуг, як: послуги з денного догляду дітей з інвалідністю; послуги зі стаціонарного догляду; послуги з супроводу під час інклюзивного навчання; послуги з соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці; послуги з надання транспортних послуг; послуги з соціальної профілактики; послуги з соціальної адаптації; послуги з інтеграції та реінтеграції; послуги з реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями; послуги з паліативного догляду тощо. Кожна із перелічених соціальних послуг надається певним категоріям вразливих осіб/сімей (Ткачук, 2023, с. 318-319). Наприклад, послуга соціальної адаптації надається: учасникам бойових дій; особам літнього віку, дітям і дорослим з інвалідністю, в тому числі – з моторними, комплексними, психічними й поведінковими порушеннями; особам, які перебувають/ перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах; особам, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк. Послуга інтеграції та реінтеграції – внутрішньо переміщеним особам; постраждалим від торгівлі людьми; бездомним; біженцям; шукачам притулку; національним меншинам; дітям та особам, які перебувають (перебували) в спеціалізованих або

інтернатних закладах. Відрадно, що усі перелічені соціальні послуги є безоплатними та надаються протягом десяти робочих днів (13).

Ще однією інформаційною технологією, що набула популярності у вразливих категорій осіб/сімей є *освітні платформи*. Так, надзвичайно затребуваною сьогодні є платформа дистанційного навчання системи безоплатної правничої допомоги, розроблена в межах програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки урядів Данії, Швейцарії та Швеції. Відвідувачі платформи можуть зареєструватися на ряд безкоштовних навчальних он лайн курсів, наприклад: «Захист прав дитини в умовах воєнного стану», «Розвиток комунікативних компетенцій в роботі з вразливими категоріями клієнтів», «Про отримання компенсацій за пошкоджене або знищене майно», «Розвиток лідерських компетенцій» та ін. Кожен із розміщених на платформі курсів включає теоретичний матеріал та тестові завдання для самоконтролю, після виконання яких здобувач отримує відповідний сертифікат (Семигіна, 2005, с. 105). Наприклад, курс «Розвиток комунікативних компетенцій в роботі з вразливими категоріями клієнтів» передбачає опанування здобувачем десяти тем, як от: «Орієнтація на клієнта. Перше враження», «Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання», «Інтерв'ювання. Активне слухання», «Емоційна обізнаність. Техніки зниження емоційної напруги» та ін. Вважаємо, що доступність курсу, можливість опанувати навчальний матеріал в зручний для здобувача час і у обраній ним послідовності, доступність матеріалу для повторного перегляду роблять навчання максимально ефективним в умовах воєнного стану (Матвеева, 2020, с. 51; Слосанська, 2017).

Для легкого доступу вразливих категорій осіб/сімей до соціальних послуг державою створено прості й доступні *цифрові сервіси*. Скориставшись ними, можна зареєструватися на отримання чи й відразу отримати необхідні послуги, а саме: отримати статус внутрішньо переміщеної особи (або скасувати його) та подати заяву на виплату грошової допомоги на проживання; змінити адресу фактичного проживання внутрішньо переміщеної особи; отримати відповідь на найбільш поширені питання щодо внутрішнього переміщення; оформити пенсію, субсидію, соціальну допомогу при

народженні дитини; зареєструвати народження дитини та отримати свідоцтво про народження дитини, а також замовити інші державні послуги, потрібні для новонародженої дитини (наприклад, реєстрація місця проживання новонародженої дитини; призначення допомоги при народженні дитини; виплата грошової компенсації за пакунок малюка; внесення відомостей про дитину до Реєстру пацієнтів в центральній базі даних електронної системи охорони здоров'я тощо); оформити допомогу на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях; подати заяву на забезпечення допоміжними засобами реабілітації особи з інвалідністю, обрати підприємство, яке його виробляє та ін. (Горемікіна, 2020, с. 114; Козіцька, 2022, с. 276-277).

Ще однією інформаційною технологією, запровадженою державою для роботи з вразливими категоріями є електронні реєстри. Вони створюються для реєстрації осіб, що належать до певної вікової категорії, професії, мають проблеми зі здоров'ям тощо. Так, в Україні існує Реєстр військовозобов'язаних, згаданий нами раніше Реєстр пацієнтів системи охорони здоров'я та ряд інших реєстрів. Міністерство соціальної політики, яке опікується вразливими категоріями осіб/сімей, запровадило низку реєстрів для окремих категорій із них (Макарова, 2015, с. 11). Наприклад, є Реєстр вразливих споживачів електроенергії – це побутові споживачі, які мають право на отримання передбаченої законом підтримки для відшкодування витрат на оплату спожитої електричної енергії та/або застосування до них спеціальних додаткових заходів захисту, зокрема, від відключення у певні періоди. До категорії вразливих споживачів належать такі побутові споживачі електричної енергії, як: одержувачі житлових субсидій; сім'ї з новонародженою дитиною віком до 1 року; особи з інвалідністю I та II групи, в тому числі особи, що здійснюють догляд за дитиною з інвалідністю або за особою з інвалідністю з дитинства; багатодітні та малозабезпечені сім'ї; прийомні сім'ї, в які влаштовано троє і більше дітей; особи, які здійснюють опіку/піклування над трьома та більше дітьми; батьки-вихователі, які беруть на виховання та спільне проживання не менше ніж 5 дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування; побутові споживачі електричної енергії, які знаходяться в житлових приміщеннях (квар-

тирах, будинках), життя та здоров'я яких залежить від безперервної роботи медичного обладнання, яке живиться від електричних мереж, що підтверджується відомостями та/або документами. Означені, окрім першої, категорії для отримання передбаченої законом підтримки не повинні бути одержувачами житлових субсидій (Єгорова-Луценко, 2020; Риндзак, 2021)].

Не можемо залишити поза увагою і систему *фронт-офісів* – групи підрозділів в організаціях, які відповідають за безпосередню роботу з клієнтами, замовниками та виконують функції: комунікації з клієнтами; ведення документообігу; надання клієнту інформації й обробки вхідних дзвінків/звернень. Прикладом фронт-офісних інформаційних систем є портал самообслуговування клієнта («особистий кабінет»). Таким кабінетом клієнт-представник вразливої категорії може скористатись, наприклад, для отримання психологічної допомоги, інформації чи консультації (Ткачук, 2023, с. 321)].

Маємо зазначити, що окрім перелічених, в Україні ефективно діє Єдина інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України – E-SOCIAL – автоматизована система, яка використовується для збору, перевірки достовірності відомостей та обробки інформації, забезпечення доступу, зберігання та відображення інформації про призначення та отримання пільг, соціальних виплат, допомоги, житлових субсидій (далі – соціальна підтримка), відносин надавачів й отримувачів соціальної підтримки, а також інформації про нарахування й проведення виплат (Козіцька, с. 277).

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, інформаційні технології – це широкий спектр новітніх технологічних рішень, які застосовуються в соціальній роботі для підтримки і поліпшення якості життя вразливих категорій осіб/сімей. Сучасні інформаційні технології надають фахівцям із соціальної роботи найрізноманітніші інструменти для якісного виконання професійних обов'язків. Завдяки цим технологіям, соціальна робота з вразливими категоріями осіб/сімей стає більш гнучкою та доступною. Окрім того, саме використання інформаційних технологій дозволяють вразливим категоріям осіб/сімей перетворитись з об'єкта соціальної роботи у її суб'єкта, оскільки володіючи

інформацією, знаннями, уміннями та навичками, отриманими з офіційних ресурсів, клієнт може попередити, а у разі необхідності – вирішити назрілу проблему.

У перспективі вважаємо за необхідне дослідити фактори, які впливають на ефективність використання інформаційних технологій у роботі з вразливими категоріями осіб/сімей.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андрусичин Н. Соціальна вразливість населення: дефініції, підходи до розуміння та оцінювання. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. № 37. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1216/1171>.
2. Горемикіна Ю. В. Інноваційні практики в роботі з вразливими групами населення в Україні. *Демографія та соціальна економіка*. 2020. № 3 (41). С. 91–113. URL: <http://liber.onu.edu.ua/opacunicode/index.php?url=/notices/index/Id Notice:1006644/Source:default>
3. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. Право та інноваційне суспільство: електрон. наук. вид. № 2 (15). 2020. URL: <http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf>
4. Карпенко О. Г. Професійна діяльність соціального працівника як творчий процес. *Науковий часопис Національного пед. ун-ту імені М. П. Драгоманова*. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2016. Вип. 22. К. С. 139–145.
5. Козіцька Н.О. Цифровізація соціальної сфери в умовах дії воєнного стану. Облік, аналіз, аудит, оподаткування та фінансовий моніторинг в умовах глобалізаційних змін: Збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції; 08 грудня 2022 року. Київ: КНЕУ. 2022. С. 276–277.
6. Макарова О.В. Соціальна політика в Україні: Монографія. *Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України*. К., 2015. 244 с.
7. Матвеева Л.Г. Міжнародні та європейські стандарти захисту прав вразливих груп населення. *Вісник пенітенціарної асоціації України*. 2020. № 3(13). С. 48–59.
8. Олексюк Н. Моделювання процесу надання соціальних послуг у територіальній громаді як запорука ефективності професійної діяльності фахівця із соціальної роботи. Соціальна робота і соціальна освіта в умовах сьогодення: проблеми та перспективи розвитку: колективна монографія / С. Калаур, Н. Олексюк, Г. Олійник, Л. Петришин та ін.; за ред. О. Сороки, Г. Лещук. Тернопіль: Осадца Ю.В. 2023. С. 127–157. URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/30895/1/5_Oleksyk.pdf
9. Олексюк Н. Соціальна підтримка батьків дітей з особливими потребами як актуальна проблема. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. Серія Педагогіка та психологія: зб. наук. пр. 2019. Мукачеве: Вид-во МДУ. Вип. 2 (10). Ч. 2. С. 63–66.
10. Риндзак О. Т. Соціальна вразливість населення та її понятійно-термінологічне забезпечення. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. № 33. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/947/905>.
11. Семігіна Т., Бойко А., Дума Л. та ін. Соціальні послуги на рівні громади: український досвід і перспективи. Київ. 2005. 134 с.
12. Слезанська Г. І., Горішна Н. М. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2016. № 12. С. 113–118.
13. Слезанська Г. Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. 2017. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Mir_2017_2_16.pdf
14. Сопко Р. І. Типологія потреб клієнтів у соціальній роботі. *Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія: Педагогіка. Соціальна робота* / гол. ред. І.В. Козубовська. Ужгород: Говерла, 2014. Вип. 31. С. 172–174.
15. Ткачук Г., Міщенко М., Ісаченко В. Інформаційно-цифрові технології для забезпечення соціально-психологічної допомоги вразливим категоріям громадян. *Social work and social education*; 2023. 1 (№ 2(11)). 316–324. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=3998977>
16. Шуль В.І., Олексюк Н.С. Особливості надання соціальних послуг вразливим категоріям населення в об'єднаній територіальній громаді / *Magisterium: збірник статей здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за матеріалами студентського науково-практичного круглого столу (Тернопіль, 14 грудня 2022 року) / МОН України, ТНПУ ім. В. Гнатюка*. Тернопіль: Видавництво ВЕКТОР, 2022. С. 49–53.

REFERENCES:

1. Andrusichin, N. (2022). *Cotsialna vrazlyvist naseleenniya: defnitsii, pidhody do rozuminnya ta otsinuvanniya* [Social vulnerability of the population: definitions, approaches to understanding and assessment]. *Ekononika ta suspilstvo*, 37. Retrieved from: <https://economyand society.in.ua/index.php/journal/article/view/1216/1171>. [in Ukrainian].

2. Horemykina, Yu. (2020). Innovatsiini praktyky v roboti z vrazlyvymy hrupamy naselennia v Ukraini [Innovative Social Work Practices for Vulnerable Groups of the Population in Ukraine]. *Demohrafiia ta sotsialna ekonomika*, 3 (41), P. 91–113. Retrieved from: <http://liber.onu.edu.ua/opacunicode/index.php?url=/notices/index/IdNotice:1006644/Source:default> [in Ukrainian].
3. Egorova-Lutsenko, T. (2020). Tsifrovizatsiia systemy nadannia sotsialnih poslug v Ukraine [Digitalisation of the social service delivery system in Ukraine]. *Pravo ta innovatsiine suspilstvo: elektron. nauk. vyd.* 2 (15). Retrieved from: http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko_15.pdf [in Ukrainian].
4. Karpenko, O. (2016). Profesiynna dyialnist sotsialnogo pratsivnika yak tvorchiy protces [Professional activity of a social worker as a creative process]. *Naukovyi chasopys Natsionalnoho ped. un-tu imeni M. P. Drahomanova. Serii 11. Sotsialna robota. Sotsialna pedahohika*. 22. P. 139–145 [in Ukrainian].
5. Kozitska, N. O. (2022). Tsifrovizatsiia sotsialnoi sfery v umovakh dii voiennoho stanu [Digitalisation of the social sphere under martial law]. *Oblik, analiz, audyt, opodatkuvannia ta finansovy monitorynh v umovakh hlobalizatsiinykh zmin: Zbirnyk materialiv VIII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii; 08 hrudnia 2022 roku*. Kyiv: KNEU. P. 276–277 [in Ukrainian].
6. Makarova, O. (2015). Sotsialna polityka v Ukraine: Monografiya [Social policy in Ukraine: A monograph]. Kiev. 244 p. [in Ukrainian].
7. Matveeva, L. (2020). Mijnarodni ta evropeyski standarty zahisty prav vrazlyvih grup naselennia [International and European standards for the protection of the rights of vulnerable groups]. *Visnyk penitentsiarnoi asotsiatsii Ukrainy*, P. 48–59 [in Ukrainian].
8. Oleksiuk, N. (2023). Modeluvannia protcesu nadannia sotsialnih poslug u teritorialniy gromadi yak zaporuka efektyvnosti profesiynoi diyalnosti fahivtsya iz sotsialnoi roboti [Modelling the process of social service provision in a territorial community as a guarantee of the effectiveness of professional activity of a social work specialist]. *Sotsialna robota i sotsialna osvita v umovakh sohodennia: problemy ta perspektyvy rozvytku: kolektyvna monohrafiia / S. Kalaur, N. Oleksiuk, H. Oliinyk, L. Petryshyn ta in.; za red. O. Soroky, H. Leshchuk*. Ternopil: Osadtsa Yu.V. Retrieved from: http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/30895/1/5_Oleksyuk.pdf [in Ukrainian].
9. Oleksiuk, N. (2019). Sotsialna pidtrimka batkiv ditey z osoblivimu potrebamy yak aktualna problema [Social support for parents of children with special needs as an urgent problem]. *Naukovyi visnyk Mukachivskoho derzhavnoho universytetu. Serii Pedahohika ta psykhohiia: zb. nauk. pr.* Mukacheve: Vyd-vo MDU. 2 (10). 2. S. 63–66 [in Ukrainian].
10. Rindzak, O. (2021). Sotsialna vrazlivust naselennia ta ii ponyatiyno-terminologichne zabezpechennia [Social vulnerability of the population and its conceptual and terminological support]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 33. Retrieved from: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/947/905>. [in Ukrainian].
11. Semigina, T., Boiko, A., Duma, I. ta in. (2005). Sotsialni poslugy na rivni gromadi: ukraïnskyi dosvid i perspektivi [Community-based social services: Ukrainian experience and prospects]. Kiev. 134 p. [in Ukrainian].
12. Slozanska, H., & Horichna N. (2016). Diyalnist fahivtsya iz sotsialnoi roboti z nadannia sotsialnih poslug naselenniu u teritorialniy gromadi [Activities of a social work specialist in providing social services to the population in a territorial community]. *Zbirnyk naukovykh prats Khmelnytskoho instytutu sotsialnykh tekhnolohii Universytetu «Ukraina»*, 12, Khmelnytskyi. P. 113–118 [in Ukrainian].
13. Slozanska, H. (2017). Kategorii klientiv fahivtsya iz sotsialnoi roboty v obiednaniy teritorialniy gromadi [Categories of clients of a social work specialist in an amalgamated community]. Retrieved from: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P_21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Mir_2017_2_16.pdf. [in Ukrainian].
14. Sopko, R. (2014). Tipologiya potreb kliyentiv u sotsialniy roboti [Typology of clients' needs in social work]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Serii: Pedahohika*, Uzhhorod, 31, P.172–174. [in Ukrainian].
15. Tkachuk, H., Michenko, M., & Isachenko, V. (2023). Informatsiyno-tsifrovi tehnologii dlia zabezpechennia sotsialno-psyhologichnoi dopomogy vrazlyvim kategoriyam gromadian [Information and digital technologies to provide social and psychological assistance to vulnerable categories of citizens]. *Social work and social education*. Retrieved from: <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=3998977> [in Ukrainian].
16. Tschul, V., & Oleksiuk, N. (2022). Osoblivosti nadannia sotsialnih poslug vrazlyvim kategoriyam naselennia v obiednaniy teritorialniy gromady [Peculiarities of providing social services to vulnerable categories of the population in an amalgamated territorial community]. *Magisterium: zbirnyk statei zdobuvachiv vyshchoi osvity druhoho (mahisterskoho) rivnia za materialamy studentskoho naukovo-praktychnoho kruhloho stolu (Ternopil, 14 hrudnia 2022 roku) / MON Ukrainy, TNPU im. V. Hnatiuka*. Ternopil: Vydavnytstvo VEKTOR, S. 49–53 [in Ukrainian].