

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: СТАН, ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Гриньків А. П.

ВСТУП

Цифровізація соціальних послуг є одним із ключових викликів і водночас стратегічних пріоритетів сучасного суспільства в умовах глобальної трансформації. Розвиток інформаційних технологій, вплив пандемії COVID-19 та збройних конфліктів, зокрема війни в Україні, значно прискорили процес інтеграції цифрових рішень у всі сфери соціального життя, включаючи соціальний захист та надання послуг вразливим групам населення. У сучасних умовах, коли зростає потреба в оперативності, доступності та прозорості соціальних послуг, цифровізація постає не лише інструментом оптимізації, але й засобом забезпечення соціальної справедливості.

Актуальність дослідження зумовлена кількома взаємопов'язаними чинниками. На глобальному рівні впровадження цифрових технологій у соціальну сферу є складовою стратегії сталого розвитку, зокрема досягнення таких цілей ООН, як зменшення нерівності, доступ до інноваційних рішень та забезпечення інклюзивного суспільства. Водночас, згідно з дослідженнями міжнародних організацій, таких як ООН та Світовий банк, понад 2 мільярди людей залишаються поза доступом до базових соціальних послуг, що посилює проблему цифрової нерівності. У цьому контексті цифровізація розглядається як необхідна умова подолання системних бар'єрів у доступі до соціальних ресурсів.

На національному рівні вплив війни в Україні став каталізатором процесів цифровізації. Збройний конфлікт спричинив значне зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, які потребують соціального захисту, гуманітарної допомоги та підтримки. Відповідно, цифрові платформи стали ключовими у швидкому зборі інформації, координації ресурсів та наданні допомоги постраждалим. Важливим прикладом є інтеграція електронних систем для реєстрації гуманітарних запитів, а також використання чат-ботів для консультацій, як це проаналізовано у роботах, представлених у завантажених джерелах.

Крім того, цифровізація соціальних послуг має важливе значення для забезпечення прозорості й підзвітності державної політики. Впровадження автоматизованих систем дозволяє мінімізувати ризики

корупції та зловживань, спрощує комунікацію між громадянами й органами влади, а також сприяє залученню громадськості до процесів прийняття рішень. У наукових працях, зокрема у роботі Хлівнюк Т. та Кіріяк А.¹, підкреслюється важливість цифрових технологій для створення інклюзивного середовища, яке дозволяє ефективно реагувати на виклики, спричинені кризовими ситуаціями.

Актуальність дослідження визначається не лише потребою у підвищенні ефективності соціальних послуг, але й необхідністю адаптації до викликів цифрової епохи, забезпечення стійкості соціальних систем і підтримки вразливих груп населення в умовах глобальних криз. Дослідження зазначених проблем зробить свій внесок у розробку інноваційних підходів до цифровізації соціального захисту, об'єднуючи соціально-філософський аналіз із практичними рекомендаціями щодо подолання ключових бар'єрів.

1. Теоретичні засади цифровізації соціальних послуг

Науковий інтерес до проблем цифровізації соціальних послуг значно зріс у сучасних умовах, зумовлених як глобальними викликами цифрової трансформації, так і локальними факторами, такими як воєнний стан в Україні. Цифровізація є не лише технічним процесом, а й соціально значущим явищем, яке впливає на структуру суспільних відносин, забезпечення прав і свобод громадян, зокрема в доступі до соціальних послуг. Це обумовлює необхідність аналізу існуючих досліджень і практик у цій сфері для визначення науково обґрунтованих шляхів розвитку цифрових інструментів у соціальній політиці. Інтеграція принципів корпоративної соціальної відповідальності та державного регулювання сприяє стійкості цифрових ініціатив у соціальній сфері².

У науковій праці Єгорової-Луценко Т.³ досліджуються теоретичні засади цифровізації соціальної сфери, акцентуючи увагу на її соціально-філософських вимірах. Авторка підкреслює, що впровадження цифрових платформ не лише оптимізує надання соціальних послуг, але й створює нові моделі взаємодії між громадянами та державою. Зокрема, розглядається роль цифрових технологій у забезпеченні соціальної згуртованості в умовах кризових ситуацій, таких як війна, яка є каталізатором для прискорення змін у системі соціального забезпечення.

¹ Хлівнюк Т. П., Кіріяк А. І. Соціальна інклюзія в контексті цифровізації: можливості та ризики для соціальної держави. *Психологія та соціальна робота*, 2024. №2. С. 135-149.

² Bekh, Y. et al Corporate social responsibility as a ethical composition of business management: Regulation on the state level. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory*, 2019. iss. 22, pp. 1–5.

³ Єгорова-Луценко Т. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство* № 2 (15) 2020. С. 80-85

Ці дослідження окреслюють важливість формування довіри до цифрових сервісів, яка стає основою їх ефективності.

Практичні аспекти цифровізації соціальних послуг розглядає Карпич І.О.⁴, де акцентується увага на інтеграції електронних платформ у механізми надання допомоги, зокрема гуманітарної. Авторка наводить приклади успішного впровадження платформ для швидкої ідентифікації потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, та ефективного перерозподілу ресурсів. Окремо підкреслюється важливість доступності цих платформ для вразливих категорій населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб.

Досвід використання цифрових інструментів у контексті надання гуманітарної допомоги в Україні детально аналізується у дослідженні «Цифровізація гуманітарної допомоги в Україні в умовах воєнного стану»⁵. У цій праці наголошено на ключових викликах, таких як обмеженість інфраструктури, цифрова нерівність та низький рівень цифрової грамотності серед певних груп населення. Разом із тим автори підкреслюють, що цифрові технології мають потенціал для підвищення ефективності допомоги, зокрема через створення автоматизованих систем збору та обробки даних про потреби постраждалих.

Цифровізація соціальних послуг є багатовекторним процесом, що потребує міждисциплінарного підходу для дослідження та впровадження. У цьому контексті важливо звернути увагу на внесок таких дослідників, як Гриценко Г.⁶, В. Я. Малиновський, Додон Оксана, Коваленко Олена, Хлівнюк Т. П. та Жаворонок А. В., які у своїх працях розглядали різні аспекти цифровізації, зокрема соціально-економічний, управлінський та гуманітарний.

Гриценко Г. досліджує роль цифровізації у трансформації системи соціального забезпечення. Автор акцентує увагу на необхідності інтеграції інноваційних технологій у процеси управління соціальними послугами, зокрема на рівні територіальних громад, що дозволяє забезпечити прозорість і підзвітність їх функціонування. Його праці надають цінний аналіз сучасних викликів, пов'язаних із розбудовою цифрової інфраструктури у віддалених регіонах.

⁴ Карпич І. Державна політика України щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Ввічливість. Видавничий дім «Гельветика». В. 2. 2024. С. 44-50.

⁵ Нездойминога О. Є. Цифровізація гуманітарної допомоги в Україні в умовах воєнного стану / Нездойминога О. Є., Прийдак Т. Б. // Трансформація практики управління інноваційним розвитком соціально-економічних систем : колективна монографія / під заг. ред. Храпкіної В. В., Пічик К. В. ; Національний університет "Кієво-Могилянська академія". – Київ : Видавничий дім "Кієво-Могилянська академія", 2024. – [Підрозділ] 5.3. – С. 560-567.

⁶ Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: Проблеми можливостей та компетенції. Актуальні проблеми права: теорія і практика №1 (47), 2024. С. 36-48.

Малиновський В. Я. у своїх роботах звертає увагу на стратегічне планування цифровізації у сфері соціального забезпечення⁷. Автор детально аналізує питання розробки та впровадження електронних реєстрів, що дозволяють ефективно обробляти дані про отримувачів соціальних послуг, а також оптимізувати процеси розподілу ресурсів. Його підхід базується на дослідженні міжнародного досвіду, що робить внесок автора важливим для українських реалій.

Додон Оксана та Коваленко Олена у своїй спільній роботі досліджують аспекти управління цифровими платформами для надання гуманітарної допомоги. Автори підкреслюють значення міжвідомчої співпраці та стандартизації даних для підвищення ефективності цифрових рішень. У своїх дослідженнях вони наводять приклади успішного впровадження таких платформ під час кризових ситуацій⁸.

Хлівнюк Т. П. досліджує проблеми цифрової грамотності серед соціальних працівників, акцентуючи увагу на необхідності проведення навчальних програм для підвищення їхньої компетентності у використанні цифрових технологій. Автор наголошує, що без належної підготовки кадрів неможливо досягти ефективності у наданні соціальних послуг у цифровому середовищі⁹.

Жаворонок А. В. у своїх роботах зосереджується на соціально-економічних аспектах цифровізації, розглядаючи її як інструмент скорочення нерівності у доступі до соціальних благ. Автор аналізує, як автоматизація процесів у соціальній сфері впливає на зменшення витрат і водночас сприяє розширенню охоплення вразливих категорій населення¹⁰.

Попри значну кількість наукових досліджень, окремі аспекти цифровізації соціальних послуг залишаються недостатньо висвітленими. Серед таких можна виділити етичні виклики, які виникають у процесі автоматизації соціальної допомоги, вплив цифровізації на професійний склад соціальних працівників та їхні компетенції, а також питання довіри громадян до електронних сервісів. Наразі бракує комплексних досліджень, які б інтегрували соціально-філософський аналіз із практичними рекомендаціями для органів державної влади щодо впровадження цифрових технологій у соціальну політику.

⁷ Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації Соціальної сфери. Socio-economic problems of the modern period of Ukraine. 2021 Вип. 1(147). С. 27-31.

⁸ Додон, О., Коваленко, О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. Modeling the development of the economic systems, 2023 (2), 74–78.

⁹ Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. Політичне життя, 2022. № 2 – С. 78-85.

¹⁰ Жаворонок А., Лопашук, І. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. Економічний простір, 2024 (189), С. 253-258.

Враховуючи зазначене, необхідність подальшого дослідження цифровізації соціальних послуг є очевидною та дає змогу зробити суттєвий внесок у цю сферу, об'єднуючи теоретичні аспекти з емпіричним аналізом і виробленням практичних рекомендацій для ефективної інтеграції цифрових технологій у систему соціального захисту України.

Соціальні послуги, відповідно до визначення, закріпленого в Законі України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII, становлять собою дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб чи сімей, які опинилися в таких умовах. Законодавство передбачає класифікацію соціальних послуг за типами, що охоплюють: прості соціальні послуги, які не вимагають постійної або систематичної комплексної допомоги (наприклад, інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів); комплексні соціальні послуги, які передбачають узгоджені дії фахівців з постійного або систематичного надання допомоги (догляд, виховання, спільне проживання тощо); комплексні спеціалізовані соціальні послуги, спрямовані на певні категорії отримувачів (наприклад, ВІЛ-інфікованих осіб чи осіб із залежністю від психотропних речовин); допоміжні соціальні послуги у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети особистої гігієни) або технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою)¹¹.

Особливості надання соціальних послуг полягають у кількох ключових аспектах. По-перше, законодавством не визначено вичерпний перелік таких послуг, тому їхня конкретизація зазвичай залежить від суб'єктів-одержувачів. По-друге, соціалізація послуг передбачає організацію спрощеного доступу громадян до адміністративних і соціальних послуг, що стає можливим завдяки цифровим інструментам. Як зазначено у дослідженні Гриньків А. (2024), цифрові інструменти сприяють не лише оптимізації доступу до послуг, а й формуванню нових моделей соціальної взаємодії між громадянами та державою¹². По-третє, механізми надання соціальних послуг повинні забезпечувати високий рівень захисту персональних даних одержувачів, що вимагає впровадження сучасних технічних рішень у сфері кібербезпеки¹³.

¹¹ Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. Дата оновлення: 02.01.2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.

¹² Гриньків, А. П., Петрунчак, Д. В. Волонтерська складова у наданні соціальних послуг в умовах воєнного стану. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2024., (1), 12–20. <https://doi.org/10.12958/1817-3764-2024-1-12-20>

¹³ Єгорова-Луценко Т. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство* № 2 (15) 2020. С. 80–85

Законодавство України у сфері соціальних послуг містить значний потенціал для цифрової трансформації, однак у базовому Законі України «Про соціальні послуги» відсутні положення, що безпосередньо регулюють аспекти цифровізації в цій сфері. Натомість це питання отримало розвиток у Розпорядженні Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року № 1353-р «Про схвалення стратегії цифрової трансформації соціальної сфери»¹⁴. У межах цієї стратегії передбачено створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, яка включатиме Єдиний соціальний реєстр з детальними відомостями про отримувачів соціальної допомоги, їхні права на соціальну підтримку, а також стан реалізації цих прав.

Стратегія також передбачає впровадження технологій електронного інформування громадян про соціальні послуги через мобільні додатки, електронну пошту та державний веб-портал «Дія». Значним досягненням є розробка єдиного електронного документа для соціальної сфери, який має оптимізувати доступ до послуг і забезпечити прозорість у системі соціального захисту. Проте недостатнє нормативно-правове регулювання аспектів діяльності порталу «Дія» створює ризики для захисту персональних даних громадян, що потребує внесення відповідних змін у чинне законодавство.

Особливу увагу слід приділити цифровізації пенсійного забезпечення, яка є актуальною для України через демографічну ситуацію, що характеризується високим рівнем старіння населення. Впровадження онлайн-сервісів, таких як «Пенсійний фонд України у смартфоні», значно спрощує процес подання документів, призначення пенсій та доступ до інформаційних ресурсів. Це дає змогу мінімізувати черги в територіальних управліннях та підвищити ефективність роботи Пенсійного фонду.

У контексті допомоги по безробіттю цифрові сервіси також демонструють значний прогрес. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 квітня 2020 року № 307 передбачає експериментальний проєкт, що дозволяє здійснювати реєстрацію безробітних та призначати виплати в електронній формі. Завдяки додатку «Дія» громадяни можуть отримати доступ до послуг, не відвідуючи центри зайнятості, що значно полегшує процедури для користувачів¹⁵.

¹⁴ Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

¹⁵ Про реалізацію експериментального проєкту щодо реєстрації, перереєстрації безробітних та призначення виплати допомоги по безробіттю в електронній формі: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.04.2020 р. № 307. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/307-2020-%D0%BF#Text>

Пріоритетним напрямом розвитку соціальної сфери сьогодні є її цифровізація, що спрямована на підвищення оперативності та ефективності реагування на потреби населення. Так, у вересні 2023 року в Україні розпочалося бета-тестування системи кейс-менеджменту для соціальних послуг. Ця система, що запроваджується у Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській та Черкаській областях, передбачає створення єдиної електронної системи, яка включатиме електронну персональну картку громадянина з його соціальною історією. Це дозволить соціальним працівникам оперативно аналізувати ситуацію та надавати адресну допомогу залежно від конкретних потреб¹⁶.

Війна в Україні зумовила нові виклики для соціальної сфери, що вимагають комплексних системних змін. Одним із ключових завдань є підвищення спроможності громад у забезпеченні необхідних соціальних послуг. Ця мета реалізується через впровадження експериментальних проєктів у громадах, серед яких проєкти з формування життєстійкості, участі соціальних працівників у мультидисциплінарних реабілітаційних командах, соціального відновлення військовослужбовців та їхніх родин, навчання соціальних працівників у територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, а також забезпечення соціального супроводу військових і їхніх сімей у військових частинах Збройних сил України. Особливої уваги заслуговує експериментальний проєкт із надання адміністративних послуг ветеранам за принципом «єдиного вікна», який значно спрощує доступ до послуг для цієї категорії громадян.

Для підвищення ефективності організації соціальних послуг важливим є також процес трансформації установ у комунальні некомерційні підприємства, що сприятиме забезпеченню більшої автономії, прозорості та підзвітності в їх діяльності.

Реформи цифровізації соціальної сфери, що здійснюються в розвинених соціальних державах протягом останніх двох десятиліть, істотно змінюють доступ до основних соціальних послуг, поступово роблячи цей доступ все більше залежним від цифрових технологій. Надавачі соціальних послуг активно впроваджують веб-комунікаційні платформи, що замінюють традиційні формати надання соціальних послуг, дозволяючи громадянам отримувати необхідні послуги без фізичної присутності в установах. Однак значною проблемою залишається адаптація всіх соціально-демографічних верств населення до цих змін, зокрема осіб похилого віку, які стикаються з певними труднощами при переході до нового формату взаємодії.

¹⁶ Сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/>

Модернізація класичних моделей соціальної держави в напрямку «цифрових» моделей є можливим лише за умови досягнення достатнього рівня цифрової грамотності серед усіх громадян, включаючи старше покоління. Цифровізація надає людям похилого віку нові можливості для навчання, соціальної активності та інтеграції в суспільство, особливо коли їхня фізична мобільність обмежена. Технології здатні запобігти соціальній сегрегації осіб старшого віку, забезпечити їм зручний доступ до інформації та послуг. Поступове впровадження цифрових послуг може позитивно вплинути на якість життя літніх людей, підвищити їхню персональну незалежність і інтеграцію в суспільство¹⁷. Проте, стрімкий розвиток цифрових технологій створює нові виклики: відсутність доступу до Інтернету, недостатній рівень навичок користування цифровими технологіями може перетворитися на серйозний соціальний бар'єр для старшого покоління.

Цифровізація соціальних послуг має на меті створити умови, за яких кожен громадянин, включаючи людей похилого віку, зможе ефективно користуватися електронними сервісами замість особистого контакту з державними інституціями. Однак реалізація цього процесу повинна враховувати специфіку використання інформаційно-комунікаційних технологій різними віковими групами¹⁸. Люди, які не мають доступу до Інтернету або не володіють необхідними технічними навичками, можуть опинитися в ситуації, коли важлива інформація та соціальні послуги доступні лише в цифровому форматі. У результаті цього, більшість державних послуг все більше надаються через онлайн-платформи, що вимагає від громадян значних змін у способах взаємодії з державою.

Цифровий розрив між різними віковими групами, зокрема між літніми людьми та молодшими категоріями населення, є очевидним. Часто літні люди перебувають у гіршому фінансовому становищі, а тому не можуть дозволити собі сучасні технічні засоби для доступу до цифрових послуг. Вони також рідше користуються або взагалі не використовують цифрові сервіси в інтерфейсі з державою, що ставить їх у подвійно маргіналізовану ситуацію: через вік і через обмежені можливості у використанні технологій¹⁹.

Водночас, група осіб похилого віку в розвинених соціальних державах є гетерогенною і включає в себе людей з різним життєвим

¹⁷ Czaja S. J. The role of Technology in Supporting Social Engagement among Older Adults. Public Policy & Aging Report. 2017. № 27 (4). P. 145-148.

¹⁸ Hansen H.T., Lundberg K., Syltevik L.J. Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. Social Policy & Administration. 2018. № 52 (1). P. 67-90.

¹⁹ Там само.

досвідом, соціальним статусом, рівнем освіти та доходу. Серед цієї групи є люди, які все своє життя працювали з комп'ютерною технікою, та ті, чия трудова діяльність не була пов'язана з технічним прогресом. Це означає, що до впровадження цифрових послуг треба підходити диференційовано, враховуючи різноманітність досвіду і потреб цієї вікової категорії. У контексті розробки політики соціальних послуг важливо враховувати ці аспекти, щоб мінімізувати соціальні ризики і забезпечити рівний доступ до послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього віку чи технологічної підготовки²⁰.

Важливо зазначити, що цифрова залученість є багатогранним процесом, який залежить не лише від особистих зусиль людини, а й від контекстуальних обставин. Страх перед новими технологіями, низький рівень довіри до цифрових платформ, а також обмеженість знань можуть суттєво вплинути на рішення про використання цифрових сервісів. Особливо це стосується послуг, які вимагають високого рівня безпеки, таких як ідентифікація через системи онлайн-банкінгу, які є ключовим елементом багатьох державних цифрових платформ. Значна кількість осіб похилого віку не користується дистанційними банківськими послугами, що створює додаткові бар'єри для доступу до соціальних прав і послуг через Інтернет.

Досвід цифровізації соціальних послуг у розвинених країнах, особливо в Північній Європі, демонструє її потенціал як конструктивного фактора соціальних змін. Зокрема, у цих країнах рівень проникнення Інтернету досягає 97% (станом на 2021 рік), а концепції «e-Elderly» («електронні літні люди») та програми «e-Seniors» активно впроваджуються для підвищення цифрової грамотності та залучення літніх громадян до використання цифрових сервісів²¹.

Естонія є одним із провідних новаторів у цифровізації соціальної держави, демонструючи значні успіхи у впровадженні електронних послуг, орієнтованих на забезпечення доступності для різних соціальних груп, включаючи людей похилого віку та осіб із інвалідністю. У межах системи e-Estonia, яка розвивається вже три десятиліття, функціонує низка сервісів, що охоплюють різноманітні аспекти соціальної підтримки. Серед найбільш значущих є електронна медична картка (e-Health Record), система електронної швидкої допомоги, яка здатна оперативно реагувати на запити громадян та скеровувати необхідну медичну допомогу протягом 30 секунд, а також централізована система електронних рецептів (e-Receipt), що спрощує процес отримання

²⁰ Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. Політичне життя, 2022. № 2 С. 80.

²¹ Там само. С. 81.

медикаментів через онлайн-форму, забезпечуючи зручність пацієнтам завдяки ідентифікації за ID-карткою. Для досягнення рівня, за якого 99% державних послуг надаються через онлайн-звернення, Естонія реалізувала масштабні освітні та інфраструктурні проєкти²².

Також доречним буде згадати Данію, яка є однією з країн, де цифровізація соціальної держави триває вже два десятиліття, демонструючи високий рівень інтеграції цифрових технологій у функціонування державних інституцій. Одним із ключових кроків у цьому напрямі стало впровадження у 2012 році каналу Digital Post – офіційної електронної пошти, яка з 1 листопада 2014 року стала обов'язковою для юридичних і більшості фізичних осіб віком від 15 років.

Цифрові послуги в Данії успішно використовуються у різних аспектах функціонування соціальної держави. Наприклад, 100% звернень щодо допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, 97% реєстрацій для здобуття дітьми початкової та неповної середньої освіти, а також 95% звернень щодо державних пенсій здійснюються онлайн. Така інтеграція сприяє значній фінансовій економії, забезпечує надійні антикорупційні механізми та демонструє, наскільки орієнтованим на громадянина став інститут соціальної держави в Данії.

Водночас уряд Данії врахував наявність невеликих груп населення, які не мають можливості користуватися цифровими технологіями, таких як особи з інвалідністю або ті, хто проживає у регіонах із відсутністю доступу до Інтернету. Для таких громадян збережено альтернативні способи отримання державних послуг, що свідчить про інклюзивний підхід до забезпечення соціальних прав. Як зазначається у дослідженнях, соціокультурна діяльність також формує основи для адаптації інноваційних технологій у соціальній сфері, сприяючи створенню нових моделей соціальної взаємодії²³.

2. Сучасний стан та виклики цифровізації соціальних послуг в Україні

Цифровізація в рамках концепту сервісної держави забезпечує комплексне реагування на запити громадян щодо надання адміністративних послуг, що ґрунтується на автоматизованих бізнес-процесах. Це мінімізує бюрократичні процедури за участі чиновників, оскільки центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконують роль модераторів між громадянами та відповідними органами влади.

²² Hrytsenko, Kostiantyn, et al. The eu experience on developing and implementing strategic documents of digital transformation at the national level. *Information Technologies and Learning Tools*, vol. 103, no. 5, Oct. 2024, pp. 1-20.

²³ Гриньків, А. П. Соціокультурна vs соціально-культурна діяльність. Гілея. 2019, Вип. 146 (№ 7), ч. 2: Філософські науки, С. 53–56.

У межах цієї системи впроваджується виключення паперових документів з обігу як між надавачами та отримувачами послуг, так і між відомствами; фронт-офіси, що забезпечують взаємодію з громадянами, відокремлюються від бек-офісів, де ухвалюються рішення. Мультиканальність взаємодії та інформування включає веб-сайти, мобільні додатки, соціальні мережі й засоби мобільного зв'язку.

На сьогодні в Україні надається близько 2200 адміністративних послуг, що є результатом роботи розвиненої мережі ЦНАП. Згідно з дослідженням Центру політико-правових реформ, 95–96% відвідувачів задоволені рівнем отриманих послуг. У свою чергу, дослідження Об'єднаного дослідницького центру Європейської комісії (JRC) показує, що цифровізація адміністративних послуг у поєднанні з їх децентралізацією може скоротити час, який громадяни проводять в адміністративних установах, на 25%. Це відповідає економії в 24 мільйони годин на рік (приблизно 2738 років) та фінансовій економії в розмірі близько 543 мільйонів євро щорічно²⁴.

Центральним органом, відповідальним за цифровізацію державних послуг в Україні, є Міністерство цифрової трансформації. У межах своєї діяльності до 2024 року Міністерство поставило наступні стратегічні цілі: переведення 100% публічних послуг для громадян і бізнесу в онлайн; забезпечення 95% транспортної інфраструктури, населених пунктів та соціальних об'єктів доступом до високошвидкісного Інтернету; навчання цифровим навичкам 6 мільйонів українців; збільшення частки ІТ у ВВП країни до 10%.

Для реалізації цих завдань у кожному міністерстві, обласних державних адміністраціях та органах територіальних громад запроваджено посаду заступника з цифрової трансформації (Chief Digital Transformation Officer, CDTO). Ці посадові особи відповідають за розвиток цифрових ініціатив у регіонах, впровадження затверджених громадою програм і планів дій.

За результатами роботи Міністерства цифрової трансформації у 2023 році було опубліковано Індекс цифрової трансформації регіонів, що оцінює досягнення в таких напрямках, як інституційна спроможність, розвиток Інтернету, модернізація ЦНАП, впровадження режиму «без паперів», цифрова освіта, поширення електронних послуг та галузева цифрова трансформація. Станом на кінець 2023 року стратегічна ціль щодо цифрової освіти була досягнута: 6 мільйонів українців успішно пройшли програми розвитку цифрових навичок²⁵.

²⁴ Науковий центр ЄС. URL: https://jointresearch-centre.ec.europa.eu/index_en

²⁵ Результати цифрової трансформації в регіонах України за 2023 рік URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultaty-tsyfrovoi-transformatsii-v-rehionakh-ukrainy-za-2023-rik>

Інші стратегічні цілі перебувають на етапі реалізації, хоча їх досягнення ускладнюється об'єктивними факторами, такими як збройна агресія та окупація частини території.

В жовтні 2023 року Центр політико-правових реформ презентував «Стратегію реформи: адміністративні послуги та їх цифровізація», яка визначає основні цілі та напрями адміністративної реформи, запланованої до реалізації в Україні до 2030 року. Серед ключових завдань реформи виокремлено забезпечення доступності послуг, які мають надаватися як в онлайн-, так і в офлайн-форматі; інтегрованість та комфортність отримання послуг, що передбачає удосконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП); дотримання правових стандартів у відповідності до Закону України «Про адміністративну процедуру»; збалансовану та безпечну цифровізацію; а також стійкість систем адміністративних послуг.

У процесі розробки Стратегії було ідентифіковано та проаналізовано основні проблеми й виклики реформи. Серед них виокремлено проблему централізації, яка призводить до віддаленості окремих послуг від громадян. Зокрема, більшість послуг з реєстрації актів цивільного стану (87%) та послуг, пов'язаних із Пенсійним фондом України, залишаються у компетенції центральних органів, а не передаються на рівень ЦНАПів. Також наголошується на відомчих бар'єрах, що створюються органами, як-от Міністерством юстиції чи Пенсійним фондом, та перешкоджають ефективній інтеграції послуг²⁶.

Серед інших викликів зазначено кадрові й інфраструктурні проблеми, які загострилися через воєнний конфлікт, а також недостатність ресурсів та прозорості у системі оплати адміністративних послуг. Окрему увагу приділено питанням цифрових дисбалансів: окремі послуги запускаються спершу лише в онлайн-форматі, а їх офлайн-аналог з'являється із запізненням, або й узагалі відсутній. Крім того, для офлайн-послуг можуть встановлюватися складніші процедури порівняно з онлайн-сервісами.

Процеси євроінтеграції передбачають необхідність уніфікації базових категорій, що використовуються у сфері надання адміністративних послуг транскордонного характеру. У цьому контексті застосування Базових словників (Core Vocabularies) стало стандартом для опису публічних послуг, що дозволяє досягти сумісності між державними системами країн ЄС. Базові словники являють собою спрощені, багаторазово використовувані та розширювані моделі даних, які фіксують фундаментальні характеристики систем, включно з публічними

²⁶ Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: Проблеми можливостей та компетенцій. Актуальні проблеми права: теорія і практика №1 (47), 2024. С. 38.

послугами. Їх розробка здійснювалася в межах програми Європейського Союзу ISAI (Interoperability Solutions for European Public Administrations, Businesses and Citizens), яка підтримувала створення цифрових рішень, що забезпечують сумісність між транскордонними й міжгалузевими державними послугами.

До основних Базових словників, створених у відкритому процесі з активним залученням зацікавлених сторін SEMIC, належать²⁷:

- основна особа (Core Person): включає основні характеристики особи, такі як ім'я, стать, дата народження, місцезнаходження.
- основний бізнес (Core Business): описує ключові характеристики юридичної особи (ідентифікатор, види діяльності), зареєстрованої в національних чи регіональних реєстрах.
- основне розташування (Core Location): фіксує характеристики місця у форматі адреси, географічної назви або геометрії.
- основний критерій і основні докази (Core Criterion and Evidence): визначає принципи та засоби, за якими організації мають право на надання державних послуг.
- основна громадська організація (Core Public Organisation): описує організації, що діють у межах ЄС.

ISAI забезпечила можливість використання й розширення цих словників для різних цілей, зокрема:

- обмін інформацією між системами.
- інтеграція даних із різних джерел.
- публікація даних у загальних форматах.
- розробка нових систем.

Впровадження електронних сервісних систем, таких як публічні е-реєстри, системи е-взаємодії та електронної ідентифікації, вимагає також створення надійних механізмів захисту даних та кібербезпеки.

У 2021 році ініціативу ISAI замінила програма «Interoperable Europe», спрямована на реалізацію Цифрового порядку денного для Європи. Ця програма керує впровадженням політики інтероперабельності, що сприяє досягненню цілей ЄС і забезпечує ефективну цифрову трансформацію²⁸.

Додатково процес цифровізації в адміністративній сфері підтримується такими міжнародними деклараціями, як Талліннська декларація 2017 року, що підтвердила зобов'язання держав-членів щодо оперативної сумісності, а також Берлінська декларація 2020 року про цифрове суспільство та уряд. Ці документи підкреслюють роль

²⁷ ISAI – рішення для сумісності для державних адміністрацій, підприємств і громадян. URL: https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies_en/

²⁸ Там само.

цифрових рішень у подоланні сучасних викликів та досягненні стратегічних цілей Союзу.

Цифрова трансформація адміністративних послуг, заснована на європейських стандартах, має потенціал значно підвищити ефективність взаємодії між державами, підприємствами та громадянами, забезпечуючи стійкість і прозорість цифрових рішень.

У структурах Європейського Союзу значна увага приділяється організаційно-управлінському забезпеченню кібербезпеки, тоді як практичним аспектам розробки систем захисту та протидії кібератакам відводиться менше ресурсів. Цей дисбаланс у фінансуванні є однією з причин слабких позицій ЄС у міжнародній системі кібербезпеки, де домінують США та Китай.

Серед адміністративних послуг важливе місце займають соціальні послуги, які стосуються більшості населення. У контексті децентралізації в Україні передбачено передання більшості соціальних послуг у відання органів місцевого самоврядування, які відповідають за їх надання, тоді як державні виконавчі органи виконують контрольні функції. «Стратегія реформи: адміністративні послуги та їх цифровізація» передбачає створення та розвиток Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), яка має полегшити роботу органів місцевого самоврядування та соціальних служб.

У 2021 році Європейська комісія ухвалила комюніке «Цифровий компас 2030: європейський шлях до цифрового десятиліття»²⁹. Документ визначає стратегічну мету ЄС – до 2030 року забезпечити доступність демократичного життя та публічних послуг онлайн для всіх громадян, включно з особами з обмеженими можливостями, у якісному цифровому середовищі з високими стандартами безпеки. Комюніке акцентує на ролі цифровізації як інструменту, що забезпечує рівний доступ до послуг, незалежно від географічного положення чи соціального статусу.

З метою підтримки цифрової трансформації України та її гармонізації з єдиним цифровим ринком ЄС у 2020 році було розпочато проєкт **EU4DigitalUA**

Основним компонентом є інтероперабельність, що передбачає розвиток інфраструктури цифрового уряду, таких як система «Трембіта», публічні реєстри, система електронної ідентифікації, інтегровані з європейськими стандартами. У 2017 році в межах Нової стратегії європейської інтероперабельності було визначено здатність

²⁹ Komunikacija komisije europskom parlamentu, vijeću, europskom gospodarskom i socijalnom odboru i odboru regija. Цифровий компас 2030.: європейський доступ до цифрового десятиліття URL: <https://eur-ex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>

організацій взаємодіяти для досягнення спільних цілей, що передбачає обмін даними через інформаційно-комунікаційні системи.

Стратегія європейської інтероперабельності (EIS) та її концепція (EIF) передбачають використання єдиних стандартів, забезпечення обміну даними, розвиток наскрізних цифрових послуг та адаптацію законодавства до цифрових рішень. Це забезпечує базу для цифровізації адміністративних послуг в Україні, зокрема в умовах децентралізації. Органи місцевого самоврядування, об'єднані у територіальні громади, активно впроваджують електронний документообіг, програми «електронна громада» та електронні сервіси комунікації з мешканцями³⁰.

Відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року № 1353-р «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери», в Україні триває масштабна цифрова реформа системи соціальної підтримки, ключовим елементом якої є створення та впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної підтримки (ЄІССС)³¹. Ця система базується на принципі проактивності, що передбачає автоматизацію надання соціальних послуг і підтримки через єдине інформаційне середовище, технологічну платформу та автоматичну верифікацію особи. Адміністрування системи здійснюється Міністерством соціальної політики України за участі інших державних органів.

Особливістю ЄІССС є її здатність забезпечувати громадянам швидкий доступ до соціальної підтримки через фронт-офіси територіальних громад, ЦНАПи або сервіси порталу «Дія». Ця система стає важливим інструментом ефективної цифровізації соціальної сфери, трансформуючи підхід до надання послуг: громадянин із соціальними потребами стає «соціальним клієнтом», що докорінно змінює концепцію обслуговування.

Система має мікросервісну архітектуру, що забезпечує її гнучкість. Потреби, пов'язані з кризою, викликаною повномасштабним російським вторгненням, зумовили появу нових модулів, таких як послуги для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), можливість подання заяв на усиновлення через портал «Дія», а також інтеграція з платформою «Допомога для реалізації додаткових виплат міжнародними організаціями».

Інтеграція ЄІССС із порталом «Дія» дозволяє забезпечувати надання послуг у режимі 24/7. Автоматизація роботи фахівців соціальної сфери звільняє більше часу для взаємодії з громадянами,

³⁰ Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Public administration aspects* 9 (4) 2021 С.95-103

³¹ Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

сприяючи підвищенню якості обслуговування. Принцип багаторазового використання метаданих та сформованої інформації мінімізує дублювання даних, забезпечуючи водночас високий рівень захисту персональних даних.

Людиноцентричний підхід, що є основою функціонування системи, доповнює принцип інформаційної екосистеми. ЄІССС сприяє максимальному інформаційному обміну з іншими державними ресурсами, що дозволяє оптимізувати кількість необхідних документів, підвищити точність верифікації та автоматизувати обробку інформації.

Основними електронними сервісами, що функціонують у межах Єдиної інформаційної системи соціальної підтримки є³²:

- інформація щодо перебування на обліку та повноти наповнення даних осіб у Центральному банку даних з проблем інвалідності – цей сервіс забезпечує доступ до інформації для осіб із пільгами, зокрема щодо придбання квитків на пільгових умовах.

- інформація про стан субсидії в домогосподарстві – надається на основі даних Єдиного державного реєстру отримувачів субсидій Міністерства соціальної політики, що дозволяє громадянам оперативно отримувати актуальні дані про свої субсидії.

- система «Облік студентів (курсантів) вищих навчальних закладів, які отримують соціальну стипендію» – забезпечує облік та контроль за наданням соціальних стипендій студентам, які відповідають встановленим критеріям.

- електронна соціальна послуга відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років «Муніципальна няня» – дозволяє отримувати фінансову компенсацію за послуги догляду за дитиною через автоматизовану платформу.

- програмний комплекс «Інтегрована Інформаційна Система «Соціальна громада» – сприяє цифровізації роботи територіальних громад, забезпечуючи доступ до навчально-методичних матеріалів та оптимізацію надання соціальних послуг на місцевому рівні.

- державний реєстр майнових об'єктів оздоровлення та відпочинку дітей – надає доступ до інформації про об'єкти, які використовуються для оздоровлення та відпочинку дітей, що сприяє підвищенню прозорості й ефективності їх використання.

- автоматизована система реєстрації гуманітарної допомоги – забезпечує централізований облік і контроль за наданням гуманітарної допомоги, що особливо важливо в умовах кризових ситуацій.

³² Інформаційно-обчислювальний центр Мінсоцполітики України. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP/>

Єдина інформаційна система соціального захисту є комплексним інструментом, який об'єднує дані про соціальний статус осіб, їхні права на соціальну підтримку, обсяг призначеної та фактично наданої допомоги. Система функціонує відповідно до уніфікованих технологічних процесів надання послуг соціального захисту, що дозволяє забезпечувати централізовані та автоматичні виплати соціальних допомог. ЄІСС³³ володіє можливістю гнучко адаптуватися до змін нормативно-правової бази, забезпечуючи реінжиніринг ділових процесів, виявлення дублювання процедур і документів, а також автоматичну верифікацію поданих документів. Повна імплементація системи дає змогу здійснювати централізований та оперативний контроль за функціонуванням системи соціального забезпечення на рівні країни, областей, районів і територіальних громад. Система також дозволяє надавати соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам (ВПО) без географічної прив'язки, що є особливо актуальним у сучасних умовах.

ЄІСС об'єднує понад 35 підсистем, які інтегровані з реєстром надавачів і отримувачів соціальних послуг та Єдиним соціальним реєстром. Єдина технологічна платформа створює уніфіковане інформаційне середовище, що включає такі основні підсистеми:

- «електронний бюджет» – управління фінансовими потоками у сфері соціального захисту.
- «соціальне казначейство» – координація фінансування соціальних програм.
- система верифікації отримувачів соціальної підтримки – перевірка відповідності даних та запобігання дублюванню.
- підсистема взаємодії інституцій соціального захисту з правоохоронними органами – забезпечення ефективного обміну інформацією.
- система обміну даними із суб'єктами інформаційної взаємодії – інтеграція з іншими державними реєстрами.
- «єдиний соціальний процесинг» – автоматизація обробки запитів та заяв громадян.
- єдиний моніторинговий центр соціальної сфери – централізоване управління даними для аналізу ефективності надання послуг.
- підсистема аналітики – збір і аналіз статистичних даних.
- підсистема ретроконверсії – переведення архівних даних у цифровий формат.

³³ Єдина інформаційна система соціальної сфери України URL: <https://medirent.ua/projects/project/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-yeiiss-ukrainy>

- система дистанційного інформування – інформування громадян через цифрові канали.

- централізована служба технічної підтримки інституцій соціального захисту – забезпечення технічної підтримки для працівників системи.

- підсистеми юридичної та адміністративної підтримки – допомога у правових і організаційних питаннях.

- система ведення довідників та реєстрів загального призначення – управління базовими даними.

ЄІСС є стратегічно важливим елементом цифрової трансформації соціальної сфери України, що сприяє підвищенню прозорості, доступності та ефективності надання соціальних послуг. Вона забезпечує інтеграцію всіх ключових процесів і сприяє адаптації системи до сучасних викликів.

Серед підсистем Єдиної інформаційної системи соціального захисту особливе місце займають програмно-апаратні комплекси, призначені для управління процесами надання послуг у сервісних центрах. Ці підсистеми спрямовані на автоматизацію рутинних операцій, структурування запитів споживачів соціальних послуг та підвищення ефективності роботи установ.

Однією з ключових підсистем є «Електронна черга», яка дозволяє організовувати управління чергою та розподіляти потік відвідувачів відповідно до доступності фахівців у реальному часі. Ця автоматизована система сприяє скороченню часу очікування та покращує якість обслуговування громадян.

Централізований банк даних з проблем інвалідності (ЦБІ), що адмініструється Міністерством соціальної політики України, забезпечує автоматизовану реєстрацію осіб з інвалідністю та організовує процеси їх обслуговування відповідно до чинного законодавства. Підсистема дозволяє швидко отримати доступ до реєстраційних даних, формувати індивідуальні програми реабілітації, виділяти технічні засоби реабілітації, а також вести облік установ, які надають соціальні, освітні чи реабілітаційні послуги. ЦБІ також підтримує реєстрацію бездомних громадян і сприяє забезпеченню їх соціальними послугами.

Електронний кабінет осіб з інвалідністю (<https://ek-cbi.msp.gov.ua/>) інтегрує ключові функції, такі як подання запитів, доступ до інформації, отримання відповідей на запити та організацію процедур надання соціальних послуг. Станом на сьогодні система веде облік 2,4 мільйона осіб, а кількість активних користувачів перевищує 3,5 тисячі. Ця платформа є ефективним інструментом забезпечення прозорості та зручності у взаємодії з особами з інвалідністю.

Цифровізація соціальної сфери в Україні також охоплює інтеграцію різноманітних інструментів на спеціалізованих платформах, таких як портал «Дія». Завдяки автоматизації процесів перевірки даних та формування документів, включно з виплатними, забезпечується швидкий і зручний доступ до соціальних послуг. Цифрова комунікація формує сучасне середовище для надання державних соціальних послуг, підвищуючи їхню доступність та ефективність, що сприяє побудові прозорої та технологічно розвиненої системи соціального захисту в Україні.

ВИСНОВКИ

Аналіз теоретичних засад цифровізації соціальних послуг дозволив виявити її ключову роль у трансформації соціальної політики та забезпеченні доступності соціальних благ у сучасному суспільстві. Визначено, що цифровізація є не лише інструментом оптимізації, а й важливим чинником досягнення соціальної справедливості, зокрема через зменшення бар'єрів доступу до послуг.

Досвід Естонії та Данії свідчить, що успіх цифровізації залежить від інтеграції цифрових сервісів у національні стратегії через прозоре законодавче регулювання, цілеспрямовані освітні програми для населення та модернізацію технічної інфраструктури. Особливий акцент зроблено на важливості інклюзивності у забезпеченні доступу до цифрових сервісів для всіх соціальних груп, зокрема літніх людей та осіб із обмеженими можливостями.

Розглянуті концепції свідчать про те, що цифровізація вимагає синхронізації технічних інновацій із потребами соціальної політики, що передбачає адаптацію інструментів до особливостей цільових груп населення. У цьому контексті важливою є адаптація міжнародного досвіду до локальних умов, що дозволить ефективно впроваджувати цифрові технології у соціальну сферу.

Аналіз стану цифровізації соціальних послуг в Україні виявив значний прогрес у впровадженні інноваційних технологій, зокрема через створення платформ, таких як «Дія» та Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Ці інструменти стали важливими компонентами реформування соціальної сфери, спрямованими на підвищення оперативності, прозорості та доступності соціальних послуг.

Основними бар'єрами цифрової трансформації в Україні залишаються нерівномірний доступ до Інтернету, особливо в сільській місцевості, цифрова неграмотність серед вразливих груп населення, а також брак ресурсів для масштабного впровадження цифрових інновацій. Особливу увагу привертають проблеми захисту

персональних даних та забезпечення кібербезпеки, які є критично важливими для збереження довіри громадян до електронних сервісів.

Війна в Україні виступила каталізатором цифровізації, змусивши швидко адаптувати соціальну сферу до нових умов. У цьому контексті цифрові інструменти відіграють ключову роль у координації гуманітарної допомоги, наданні послуг внутрішньо переміщеним особам та оперативному реагуванні на соціальні потреби. Однак для подолання існуючих бар'єрів потрібні додаткові зусилля з боку держави, бізнесу та громадянського суспільства.

Інтеграція міжнародного досвіду, зокрема моделей, реалізованих у країнах Європи, сприяє формуванню інноваційних рішень, які можуть бути ефективно впроваджені в українських реаліях.

Для подальшого розвитку цифровізації соціальних послуг в Україні доцільно:

- Подолати цифрову нерівність, розширивши доступ до Інтернету, зокрема в сільських регіонах, і впровадивши програми цифрової освіти для різних соціальних груп. Особливу увагу варто приділити літнім людям через організацію спеціальних курсів і платформ.
- Розвивати кадровий потенціал соціальної сфери шляхом обов'язкового навчання працівників цифровим навичкам.
- Забезпечити високий рівень кібербезпеки, створивши надійні механізми захисту персональних даних та інфраструктури.
- Удосконалити законодавчу базу, інтегрувавши стандарти кібербезпеки та чіткі регуляторні норми для цифрових платформ.

Людиноцентричний підхід має враховувати не лише специфічні потреби різних соціальних груп, але й передбачати адресну підтримку через індивідуальні цифрові рішення, як-от електронні соціальні картки або персоналізовані кабінети громадян. Впровадження сучасних цифрових інструментів не лише покращить якість життя громадян, але й сприятиме створенню ефективної, прозорої та стійкої системи соціального захисту в Україні.

АНОТАЦІЯ

Цифровізація соціальних послуг в Україні є одним із пріоритетних напрямів реформування соціальної сфери, що має на меті забезпечення її стійкості та доступності в умовах кризових викликів. У сучасних умовах цифрові технології відіграють ключову роль у трансформації системи соціального захисту, сприяючи підвищенню ефективності надання послуг вразливим групам населення, зокрема внутрішньо переміщеним особам та постраждалим від воєнного конфлікту. Разом із тим процес цифровізації стикається з низкою викликів: нормативно-

правових, технологічних, соціально-економічних, що потребують комплексного аналізу.

Мета дослідження – охарактеризувати сучасний стан, виклики та перспективи цифровізації соціальних послуг в Україні, виокремити ключові аспекти інтеграції цифрових технологій у систему соціального захисту. Для досягнення поставленої мети використано загальнонаукові методи аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення, а також методи емпіричного дослідження.

Проаналізовано міжнародний досвід цифровізації соціальної сфери та визначено можливості його адаптації до українських реалій. Описано механізми впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) як ключового елемента цифрової трансформації. Виокремлено проблеми цифрової нерівності, недостатнього рівня цифрової грамотності населення та ризики, пов'язані з кібербезпекою.

Запропоновано практичні рекомендації щодо розширення доступу до цифрових сервісів, посилення кібербезпеки та удосконалення законодавчої бази. Особливий акцент зроблено на впровадженні людиноцентричного підходу до надання соціальних послуг, адаптації цифрових рішень до потреб різних соціальних груп, зокрема людей похилого віку.

Література

1. Хлівнюк Т. П., Кіряк А. І. Соціальна інклюзія в контексті цифровізації: можливості та ризики для соціальної держави. *Психологія та соціальна робота*, 2024. Вип. 2(60). С. 135-149. DOI 10.32782/2707-0409.2024.2.12

2. Єгорова-Луценко Т. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство* № 2 (15) 2020. С. 80-85. DOI 10.37772/2309-9275-2020-2(15)-13

3. Карпич І. Державна політика України щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Видавничий дім «Гельветика»*. В. 2. 2024. С. 44-50. DOI: 10.32782/humanitas/2024.2.7

4. Нездойминого О. Є., Прийдак Т. Б. Цифровізація гуманітарної допомоги в Україні в умовах воєнного стану. Трансформація практики управління інноваційним розвитком соціально-економічних систем : колективна монографія під заг. ред. Храпкіної В. В., Пічик К. В. ; Національний університет "Києво-Могилянська академія". Київ : Видавничий дім "Києво-Могилянська академія", 2024. С. 560-567.

5. Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: Проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і*

практика №1 (47), 2024. С. 36-48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>

6. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації Соціальної сфери. *Socio-economic problems of the modern period of Ukraine*. 2021 Вип. 1(147). С. 27-31.

7. Додон, О., Коваленко, О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. *Modeling the development of the economic systems*, 2023 (2), 74–78. <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-8-10>

8. Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. *Політичне життя*, 2022. № 2. С. 78-85. DOI: <https://doi.org/10.31558/2519-2949.2022.2.12>

9. Жаворонок А., Лопашук, І. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. *Економічний простір*, 2024 (189), С. 253-258. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-45>

10. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. Дата оновлення: 17.01.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.

11. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

12. Про реалізацію експериментального проекту щодо реєстрації, перереєстрації безробітних та призначення виплати допомоги по безробіттю в електронній формі: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.04 2020 р. № 307. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/307-2020-%D0%BF#Text>

13. Сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/>

14. Гриньків, А. П., Петрунчак, Д. В. Волонтерська складова у наданні соціальних послуг в умовах воєнного стану. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2024., (1), 12–20. <https://doi.org/10.12958/1817-3764-2024-1-12-20>

15. Czaja S. J. The role of Technology in Supporting Social Engagement among Older Adults. *Public Policy & Aging Report*. 2017. № 27 (4). P. 145-148.

16. Siegel C., Dorner T. E. Information technologies for active and assisted living – Influences to the quality of life of an ageing society. *International Journal of Medical Informatics*. 2017. № 100. P. 32-45.

17. Hansen H.T., Lundberg K., Syltevik L.J. Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. *Social Policy & Administration*. 2018. № 52 (1). P. 67-90.

18. Bekh, Y. et al Corporate social responsibility as a ethical composition of business management: Regulation on the state level. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory*, 2019. Iss. 22, pp. 1–5.

19. Hrytsenko, Kostiantyn, et al. The eu experience on developing and implementing strategic documents of digital transformation at the national level. *Information Technologies and Learning Tools*, Vol. 103, no. 5, Oct. 2024, pp. 1-20, <https://doi.org/10.33407/itlt.v103i5.5792>.

20. Науковий центр ЄС. URL: https://jointresearch-centre.ec.europa.eu/index_en

21. Результати цифрової трансформації в регіонах України за 2023 рік URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultaty-tsyfrovoi-transformatsii-v-rehionakh-ukrainy-za-2023-rik>

22. ISA2 – рішення для сумісності для державних адміністрацій, підприємств і громадян. URL: https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies_en/

23. Гриньків, А. П. Соціокультурна vs соціально-культурна діяльність. Гілея. 2019, Вип. 146 (№ 7), ч. 2: Філософські науки, С. 53–56.

24. Komunikacija komisije europskom parlamentu, vijeću, europskom gospodarskom i socijalnom odboru i odboru regija. Цифровий компас 2030: європейський доступ до цифрового десятиліття URL: <https://eur-ex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>

25. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Public administartion aspects* 9 (4) 2021 С. 95-103.

26. Інформаційно-обчислювальний центр Мінсоцполітики України. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP>

27. Єдина інформаційна система соціальної сфери України URL: <https://medirent.ua/projects/project/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-yeisss-ukrainy>

Information about the author:

Hrynkiv Andrii Petrovych,

Candidate of Philosophical Sciences,

Associate Professor at the Department of Social Policy

Mykhailo Drahomanov Ukrainian State University

Pyrohova St, 9, Kyiv, 02000, Ukraine