**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Факультет економіки, підприємництва та інформаційних технологій**

**Кафедра підприємницьких та соціальних технологій**

**Допущено до захисту**

“_____” _____ 2026 р.

Зав. кафедри, д.е.н., професор

_____ **Соколюк С.Ю.**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

# ПРАКТИКА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НА ПРИКЛАДІ УМАНСЬКОЇ ФІЛІЇ ЧЕРКАСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

Виконав – студент 4 курсу, групи 41-сз
освітньої програми «Соціальне забезпечення»
спеціальності 232 Соціальне забезпечення
**БОМКО Владислав Васильович**

Науковий керівник – д.е.н., професор
**СОКОЛЮК Сергій Юрійович**

Умань – 2026

# Реферат
# на кваліфікаційну роботу
# студента факультету економіки, підприємництва та інформаційних технологій УНУ
# (спеціальності 232 «Соціальне забезпечення» ОС «Бакалавр»)
# БОМКА Владислава Васильовича на тему:
# «Практика впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення на прикладі Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості»

Електронні сервіси у сфері соціального забезпечення відіграють ключову роль у підвищенні ефективності, доступності та прозорості надання державних послуг громадянам. У контексті цифровізації економіки та переходу до електронного урядування, впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність центрів зайнятості набуває особливої актуальності. Практика використання електронних інструментів у роботі Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості демонструє можливості дистанційної реєстрації безробітних, подання вакансій роботодавцями, отримання онлайн-консультацій та моніторингу результатів зайнятості. Водночас, процес цифрової трансформації стикається з викликами, пов'язаними з технічними обмеженнями, рівнем цифрової грамотності користувачів та доступом до інтернету в окремих регіонах, що потребує подальшого удосконалення інструментів електронного обслуговування.

В даній роботі, яка складається з трьох розділів, використано теоретичний матеріал із сучасних навчальних посібників, наукових статей та інших праць провідних науковців. Загальний об'єм роботи складає 44 сторінки, основний текст розміщений на 40 сторінках. Робота містить 10 рисунків, 9 таблиць, а також 1 додаток. Кількість використаних джерел становить 30 наукових праці та Інтернет-ресурсів.

*Метою кваліфікаційної роботи є* всебічне вивчення практики використання електронних інструментів у системі соціального забезпечення на прикладі Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості та розробка рекомендацій щодо підвищення їх ефективності.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи цифровізації та електронних сервісів у системі соціального забезпечення.

В другому розділі здійснено аналіз сучасного стану і проблем впровадження електронних сервісів на прикладі Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.

В третьому розділі окреслено напрями вдосконалення соціального забезпечення за допомогою електронних сервісів.

**Анотація**

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню практики впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення на прикладі Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості як інструменту підвищення ефективності, доступності та прозорості надання соціальних послуг громадянам.

*Ключові слова*: електронні сервіси, соціальне забезпечення, центр зайнятості, цифровізація, доступність послуг, онлайн-консультації, державна підтримка, цифрова трансформація.

**Summary**

This thesis examines the implementation of e-services in the social security sector, using the Uman branch of the Cherkasy Regional Employment Centre as a case study, as a means of enhancing the efficiency, accessibility and transparency of social services provided to citizens.

*Keywords*: electronic services, social security, employment centre, digitalisation, accessibility of services, online consultations, state support, digital transformation.

# ЗМІСТ


**ВСТУП ……. 4**

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТА ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ……..…….....…… 6**

**РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ НА ПРИКЛАДІ УМАНСЬКОЇ ФІЛІЇ ЧЕРКАСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ ……... 14**

2.1 Аналіз сучасного стану та бар’єрів впровадження електронних сервісів у соціальному забезпеченні …… 14

2.2 Практика використання електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості .....…. 21

**РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ……..…. 37**

**ВИСНОВКИ……... 37**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….. 40**

**ДОДАТКИ……... 43**

# ВСТУП

У сучасних умовах побудови соціально орієнтованої держави особливої ваги набуває ефективна система соціального забезпечення, яка слугує дієвим інструментом реалізації принципів соціальної справедливості. Соціальне забезпечення забезпечує підтримку соціально вразливих верств населення та виступає чинником стабільності й згуртованості суспільства.

В Україні, що перебуває на шляху глибоких соціально-економічних трансформацій і євроінтеграційних змін, модернізація соціального захисту є одним із пріоритетів державної політики. Незважаючи на певні досягнення, чинна модель соціального забезпечення залишається недостатньо ефективною, демонструє низьку адресність допомоги та обмежену результативність.

Вивчення процесів впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення дозволяє оцінити реальний вплив цифровізації на доступність, швидкість і якість надання послуг. Дослідження практики Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості є актуальним для визначення ефективності електронних інструментів, виявлення проблем і бар'єрів їх використання, а також формування рекомендацій щодо оптимізації цифрових процесів у системі соціального захисту.

**Актуальність дослідження** обумовлена необхідністю підвищення ефективності соціальної політики через використання цифрових технологій, що сприяють прозорості, доступності та своєчасності надання послуг, а також забезпечують адресність допомоги для громадян, які її потребують.

**Об'єкт дослідження:** система соціального забезпечення в Україні та електронні сервіси як інструмент її модернізації.

**Предмет дослідження:** практика впровадження електронних сервісів у діяльності центрів зайнятості з метою підвищення ефективності соціального захисту.

**Мета дослідження:** всебічне вивчення практики використання електронних інструментів у системі соціального забезпечення на прикладі

Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості та розробка рекомендацій щодо підвищення їх ефективності.

**Методи дослідження:** аналіз і синтез, системний підхід, порівняльний аналіз, статистичний метод, метод моделювання.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до цифровізації соціальних послуг.
2. Визначити сучасний стан електронних сервісів у соціальному забезпеченні України.
3. Оцінити практику впровадження електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.
4. Виявити проблеми, бар’єри та фінансові аспекти функціонування електронних сервісів.
5. Запропонувати рекомендації щодо вдосконалення надання соціальних послуг через цифрові платформи.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТА ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Система соціального забезпечення є ключовим елементом соціальної політики держави, спрямованої на підтримку соціально вразливих категорій населення та забезпечення принципів соціальної справедливості. В умовах економічних та соціально-демографічних змін особливо важливим стає підвищення ефективності надання послуг, забезпечення їх доступності, прозорості та своєчасності. Цифровізація соціального забезпечення виступає одним із стратегічних напрямів модернізації цієї сфери, що дозволяє інтегрувати сучасні технології у взаємодію держави та громадян.

Цифровізація соціальних послуг визначається як процес використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для оптимізації управлінських та операційних процесів, скорочення часу обробки заяв і підвищення прозорості прийняття рішень. Одним із основних інструментів цифровізації є впровадження електронних сервісів, що включають онлайн-реєстрацію заяв, електронне подання документів, дистанційні консультації, відстеження статусу послуг і отримання електронних довідок.

На сучасному етапі реалізації цифрових ініціатив соціальні сервіси спрямовані на:

- забезпечення швидкого та зручного доступу громадян до соціальних послуг;
- підвищення прозорості надання послуг і моніторингу їх ефективності;
- оптимізацію ресурсів державних органів шляхом скорочення паперової документації та адміністративних процедур;
- забезпечення адресності допомоги та мінімізації випадків дублювання виплат.

Ефективність цифровізації можна оцінювати через ключові показники використання електронних сервісів громадянами та організаціями. Нижче наведено інтегровану таблицю, яка демонструє основні напрями впровадження

цифрових інструментів у соціальному забезпеченні (табл. 1.1). Основні напрями цифровізації включають онлайн-реєстрацію заяв, моніторинг статусу заяв, надання електронних довідок, консультації через цифрові платформи [5-8]. Порівняльний аналіз використання цих інструментів дозволяє оцінити рівень охоплення населення та ефективність впроваджених сервісів. Як показано в табл. 1.1, найбільш популярним сервісом серед користувачів є онлайн-реєстрація заяв, яку використовують близько 80 % громадян. Значний попит також спостерігається на моніторинг статусу заяв (65 % користувачів), що свідчить про потребу громадян у прозорості процесу та контролі за його виконанням.

*Таблиця 1.1*

**Основні напрями використання електронних сервісів у соціальному забезпеченні та їх ефект***

| Напрямок цифровізації | Показник використання | Очікуваний ефект |
|---|---|---|
| ***Онлайн-реєстрація заяв*** | 80 % користувачів від загальної кількості | Зменшення черг та часу обслуговування |
| ***Моніторинг статусу заяв*** | 65 % користувачів | Підвищення прозорості процесу |
| ***Електронні довідки*** | 50 % запитів | Зручність для віддалених громадян |
| ***Консультації через платформи*** | 40 % користувачів | Скорочення навантаження на офіси центрів зайнятості |

**Джерело: складено автором на основі аналізу діяльності центрів зайнятості України та відкритих даних Міністерства соціальної політики.*

Аналіз витрат на надання послуг показує, що впровадження електронних інструментів дозволяє значно знизити фінансові витрати як для організацій, так і для громадян. Порівняння традиційної (офлайн) форми обслуговування та електронної (онлайн) демонструє, що середні витрати на обробку однієї заяви в електронному форматі втричі менші за аналогічні показники для офлайн-послуг. Це підтверджує високу економічну ефективність цифровізації соціальних сервісів та її позитивний вплив на доступність послуг для населення. Інтеграція електронних сервісів у систему соціального забезпечення сприяє

підвищенню ефективності та економічності процесів. Зокрема, використання онлайн-платформ дозволяє оптимізувати витрати на обслуговування громадян. У наступній таблиці наведено порівняльну характеристику витрат на надання послуг у традиційній та цифровій формах (табл. 1.2).

*Таблиця 1.2*

**Порівняльна характеристика вартості та ефективності традиційного та електронного надання соціальних послуг***

| Форма надання послуги | Середні витрати на 1 заяву | Переваги цифрової форми |
|---|---|---|
| ***Традиційна (офлайн)*** | 120 грн | Обмежена зручність, високі витрати часу та ресурсів |
| ***Електронна (онлайн)*** | 35 грн | Швидкість, прозорість, економія ресурсів, доступність |

**Джерело: складено автором на основі аналізу діяльності центрів зайнятості України та відкритих даних Міністерства соціальної політики.*

Крім того, впровадження електронних сервісів формує новий підхід до соціальної взаємодії держави та громадян, де цифрові технології виступають інструментом соціальної справедливості. Переваги такого підходу включають:

- доступність послуг для всіх громадян, включаючи жителів віддалених територій;
- зменшення часу обробки заяв та отримання допомоги;
- підвищення прозорості та контрольованості процесів;
- скорочення адміністративних витрат і оптимізацію ресурсів [12-13].

Водночас впровадження цифрових сервісів має певні бар'єри та проблеми. Найпоширенішими є:

- обмежена цифрова грамотність частини населення;
- недостатній рівень технічного забезпечення та швидкісного Інтернету у регіонах;
- потреба у інтеграції різних інформаційних систем та баз даних;
- фінансові обмеження та необхідність додаткових інвестицій у модернізацію.

Для наочності наведено інтегровану таблицю основних переваг та проблем впровадження електронних сервісів (табл. 1.3).

*Таблиця 1.3*

**Переваги та проблемні аспекти впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення***

| **Переваги цифровізації** | **Проблеми та бар'єри впровадження** |
|---|---|
| ***Доступність для громадян*** | Обмежена цифрова грамотність |
| ***Прозорість процесів*** | Недостатнє технічне забезпечення |
| ***Скорочення часу на обслуговування*** | Необхідність інтеграції різних систем |
| ***Економія ресурсів*** | Фінансові обмеження |
| ***Моніторинг та аналітика*** | Потреба навчання персоналу |

**Джерело: складено автором на основі аналізу сучасних досліджень та звітності центрів зайнятості України.*

Таким чином, теоретичні основи цифровізації та електронних сервісів у соціальному забезпеченні формують базу для подальшого дослідження практики їх використання на прикладі конкретних установ. Впровадження цифрових інструментів підвищує ефективність надання соціальних послуг, сприяє оптимізації ресурсів, підвищенню прозорості та доступності, а також дозволяє реалізовувати принципи соціальної справедливості у сучасних умовах [16-17; 19].

Впровадження цифровізації та електронних сервісів у сфері соціального забезпечення сприяє підвищенню ефективності надання послуг, забезпеченню прозорості процесів та доступності соціальної підтримки для громадян, що є важливими аспектами сучасного державного управління.

Практика використання електронних інструментів показала, що найбільш результативними є онлайн-реєстрація заяв, моніторинг статусу звернень, надання електронних довідок та консультації через цифрові платформи. Вони дозволяють скоротити час обслуговування, зменшити навантаження на працівників центрів зайнятості та підвищити прозорість процесів.

Порівняння традиційної та електронної форм надання соціальних послуг свідчить про значну економію ресурсів і часу при використанні цифрових сервісів, що підтверджує їхню економічну ефективність та позитивний вплив на доступність соціальної підтримки.

Водночас впровадження електронних сервісів стикається з певними проблемами та бар'єрами, зокрема обмеженою цифровою грамотністю населення, недостатнім технічним забезпеченням установ, потребою інтеграції різних інформаційних систем, фінансовими обмеженнями та необхідністю навчання персоналу.

Одним із важливих аспектів цифровізації соціальних послуг є комплексний підхід до оцінки результатів впровадження електронних інструментів. Це передбачає не лише кількісне вимірювання охоплення громадян цифровими сервісами, а й аналіз якості обслуговування, швидкості обробки заяв, точності надання інформації та рівня задоволеності користувачів. Інтеграція таких показників дозволяє сформувати цілісну картину ефективності цифровізації та обґрунтувати подальші напрями її розвитку.

Особлива увага приділяється взаємодії між користувачами послуг та цифровими платформами [2-4; 11]. Сучасні електронні сервіси створюють умови для двосторонньої комунікації: громадяни можуть не лише подавати запити, але й отримувати зворотний зв'язок, контролювати статус своїх звернень, брати участь у онлайн-консультаціях та отримувати персоналізовані довідки. Така інтеграція сприяє підвищенню прозорості та підзвітності органів соціального забезпечення, а також мінімізує бюрократичні бар'єри.

Важливо зазначити, що ефективність цифровізації залежить не лише від технічного оснащення установ, а й від рівня цифрової грамотності населення та компетентності працівників. Тому процес модернізації соціальних сервісів включає одночасно технічні, організаційні та освітні заходи. Підвищення кваліфікації персоналу, навчальні програми для громадян, інформаційні кампанії та підтримка користувачів через онлайн-платформи формують умови для успішного функціонування електронних сервісів.

Для підвищення ефективності цифровізації соціального забезпечення необхідно комплексно поєднувати технічні рішення, підвищення кваліфікації працівників та розвиток цифрових навичок громадян, що дозволить забезпечити більш справедливий, прозорий та доступний розподіл соціальних ресурсів.

На рис. 1.1 представлені ключові характеристики цифрових платформ у сфері соціального забезпечення, які мають позитивний вплив на ментальне здоров'я користувачів. Зокрема, виділено такі аспекти: доступність послуг у будь-який час і з будь-якого місця, зручність користування інтерфейсом, наявність підтримки та консультацій онлайн, а також прозорість і зрозумілість процесів надання соціальної допомоги. Такі характеристики сприяють зниженню стресу та тривожності, пов'язаних із очікуванням на отримання соціальної підтримки, підвищують рівень задоволеності користувачів та формують відчуття контролю над процесами, що відбуваються.




**Рис. 1.1. Позитивні характеристики цифрових платформ у сфері соціального забезпечення, що сприяють підтримці ментального здоров'я користувачів**

*Джерело: складено автором на основі джерел 5-6; 9.*

Аналіз позитивних характеристик цифрових платформ свідчить, що грамотне впровадження електронних сервісів у системі соціального забезпечення не лише підвищує ефективність надання послуг, а й сприяє

підтримці психоемоційного стану громадян, що є важливим аспектом комплексної соціальної політики та формування справедливої, доступної та комфортної системи соціальної підтримки.

Впровадження цифрових сервісів у сфері соціального забезпечення має численні переваги, проте слід враховувати й можливі негативні наслідки для користувачів. Рис. 1.2 ілюструє основні фактори, які можуть впливати на ментальне здоров'я громадян під час використання електронних платформ. Серед них – перевантаження інформацією, труднощі у користуванні сервісами через низьку цифрову грамотність, стрес від очікування результатів онлайн-заяв та відчуття ізоляції через мінімальну взаємодію з працівниками установ. Аналіз цих аспектів дозволяє комплексно оцінити потенційні ризики цифровізації соціальної сфери та визначити напрями їх мінімізації для підвищення комфорту та безпеки користувачів.




**Рис. 1.2. Негативні наслідки використання цифрових сервісів у сфері соціального забезпечення для ментального здоров'я користувачів**

*Джерело: складено автором на основі джерел 2-4; 11.*

Зліва на рисунку виділені громадяни, які користуються онлайн-заявками, здійснюють моніторинг статусу звернень, подають запити на електронні довідки та отримують онлайн-консультації. Центр моделі займають цифрові

сервіси, такі як портал послуг, мобільний додаток, база даних та аналітичні інструменти, що забезпечують обробку заяв, формування довідок, взаємодію з органами влади та контроль процесів [8]. Структура підсистеми соціального обслуговування населення включає комплекс взаємопов'язаних елементів, які забезпечують надання соціальних послуг різним категоріям громадян. До таких складових належать організаційні, інформаційні, фінансові та кадрові елементи системи соціального забезпечення. Схематично складові підсистеми соціального обслуговування населення представлено на в додатку А на рис. А.1.

Справа представлені результати впровадження цифровізації, до яких відносяться скорочення часу обслуговування, зменшення черг, підвищення прозорості, економія ресурсів та підвищення доступності послуг. Над моделлю зазначені основні бар'єри, що обмежують ефективність цифровізації: низька цифрова грамотність громадян, недостатнє технічне забезпечення, фінансові обмеження та потреба у навчанні персоналу.

Представлені моделі дозволяють комплексно оцінити взаємозв'язки між користувачами, цифровими сервісами та очікуваними результатами їх функціонування, а також ілюструють проблемні аспекти впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення, які потребують уваги при подальшій модернізації системи.

Завдяки впровадженню електронних сервісів спостерігається поступове скорочення адміністративних процедур, зменшення паперової документації та підвищення оперативності обробки звернень.

Таким чином, теоретичні основи цифровізації та електронних сервісів формують наукову базу для практичного впровадження цифрових інструментів у сфері соціального забезпечення та подальшого дослідження їх ефективності в конкретних установах. Модель цифровізації демонструє взаємозв'язок між громадянами, електронними сервісами та очікуваними результатами, а також підкреслює основні бар'єри, що потребують подолання для забезпечення прозорості, доступності та ефективності соціальних послуг.

# РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ НА ПРИКЛАДІ УМАНСЬКОЇ ФІЛІЇ ЧЕРКАСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

## 2.1. Аналіз сучасного стану та бар'єрів впровадження електронних сервісів у соціальному забезпеченні

Цифровізація державного управління є важливим напрямом модернізації системи соціального забезпечення в Україні. Впровадження електронних сервісів сприяє підвищенню ефективності надання соціальних послуг, забезпечує їх доступність для населення та дозволяє оптимізувати адміністративні процеси в діяльності державних установ. Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сфері соціального забезпечення створює можливості для дистанційної взаємодії громадян з органами влади, скорочення часу обробки заяв та підвищення прозорості процедур надання соціальної допомоги.

У сучасних умовах трансформації державного управління особливого значення набуває аналіз стану впровадження електронних сервісів, визначення рівня їх використання та виявлення основних проблем, що стримують розвиток цифрових інструментів у соціальній сфері. Незважаючи на активний розвиток електронних платформ, впровадження цифрових послуг супроводжується низкою організаційних, технічних та соціальних бар'єрів, які потребують комплексного дослідження.

З огляду на це, у даному підрозділі здійснюється аналіз сучасного стану використання електронних сервісів у системі соціального забезпечення, досліджується динаміка їх розвитку, а також визначаються основні бар'єри та проблеми, що виникають у процесі цифровізації соціальної сфери.

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління особливого значення набуває впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню доступності соціальних послуг, скороченню адміністративних процедур та оптимізації взаємодії між державними

установами і громадянами. Важливим елементом аналізу є оцінка динаміки використання електронних сервісів населенням у системі соціального забезпечення.

Динаміку використання електронних державних сервісів у соціальній сфері протягом останніх років відображено на рис. 2.1.

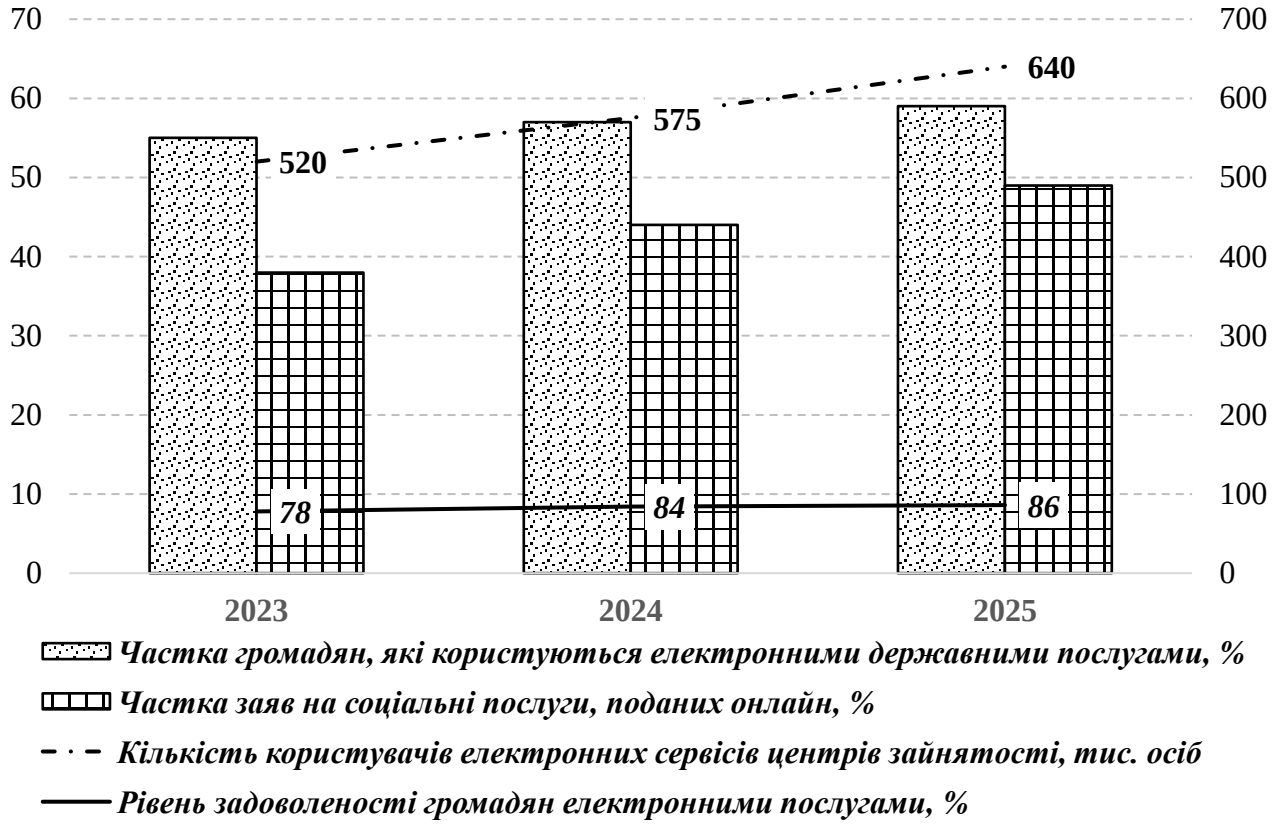



**Рис. 2.1. Динаміка використання електронних сервісів у системі соціального забезпечення України у 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено автором на основі відкритих статистичних даних Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України (офіційний сайт).*

Як видно з рис. 2.1, упродовж 2023-2025 років спостерігається поступове зростання використання електронних сервісів у системі соціального забезпечення. Зокрема, частка громадян, які користуються електронними державними послугами, збільшилася з 55 % у 2023 році до 59 % у 2025 році. Позитивною тенденцією є також зростання частки заяв на отримання соціальних послуг, поданих в онлайн-форматі. Якщо у 2023 році цей показник становив 38 %, то у 2025 році він досяг майже половини від загальної кількості

звернень. Це свідчить про поступову адаптацію населення до цифрових форм взаємодії з державними установами.

Важливим аспектом дослідження є аналіз поширеності використання окремих електронних сервісів у сфері соціального забезпечення. Основні види таких послуг та динаміку їх використання подано на рис. 2.2.

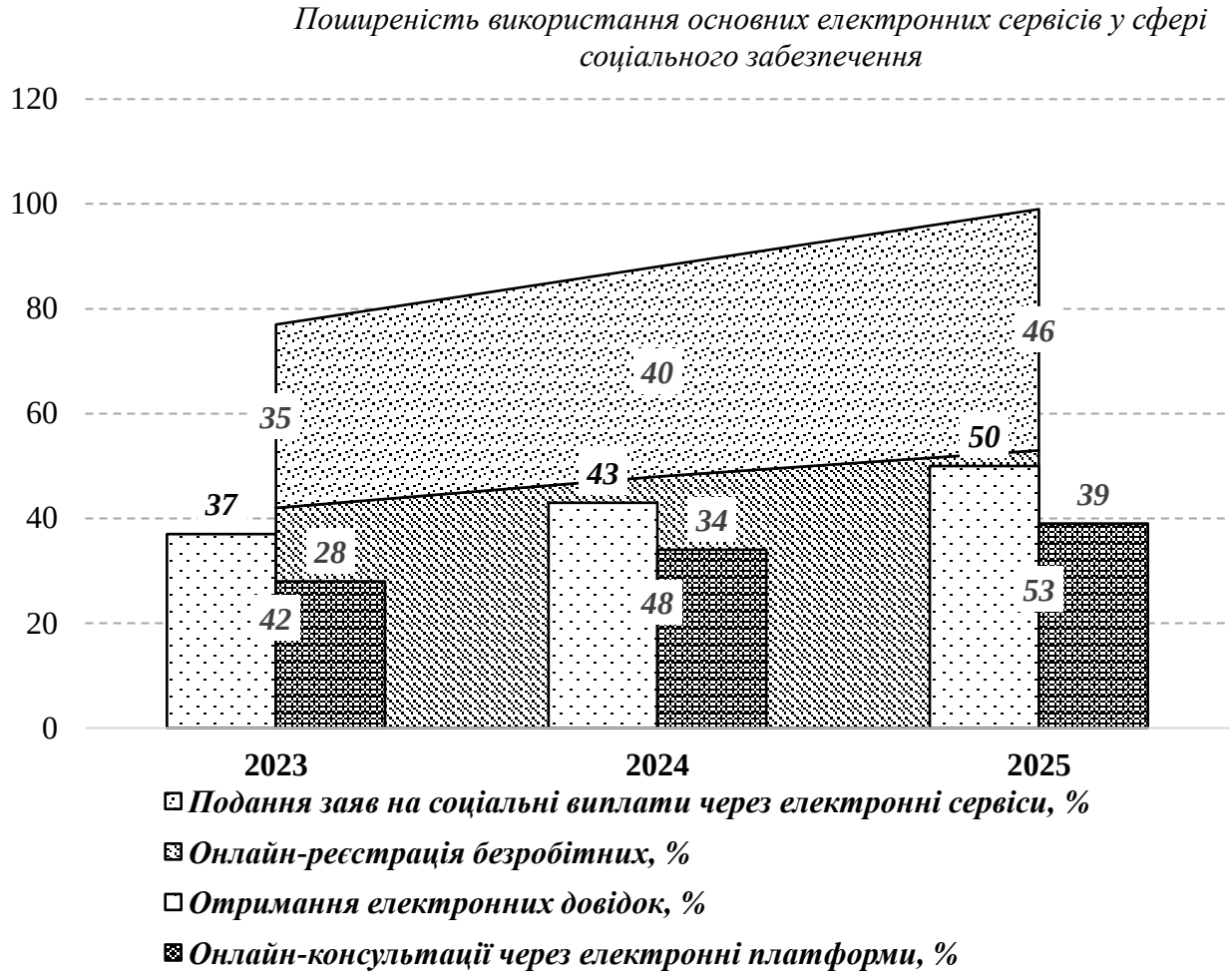



**Рис. 2.2. Поширеність використання основних електронних сервісів у сфері соціального забезпечення, 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено автором на основі відкритих статистичних даних Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України (офіційний сайт).*

Аналіз рис. 2.2 свідчить, що найбільш поширеною електронною послугою є онлайн-реєстрація безробітних. Частка використання цього сервісу зросла з 42 % у 2023 році до 53 % у 2025 році. Значне зростання спостерігається також у використанні електронних довідок, що пояснюється спрощенням процедури їх отримання та можливістю дистанційного доступу до необхідної інформації.

Зростання популярності онлайн-консультацій демонструє зміну підходів до комунікації між громадянами та працівниками державних установ.

Разом із позитивними тенденціями цифровізації соціальної сфери існують певні бар'єри, які стримують ефективне впровадження електронних сервісів. Основні проблеми використання електронних послуг населенням узагальнено на рис. 2.3.

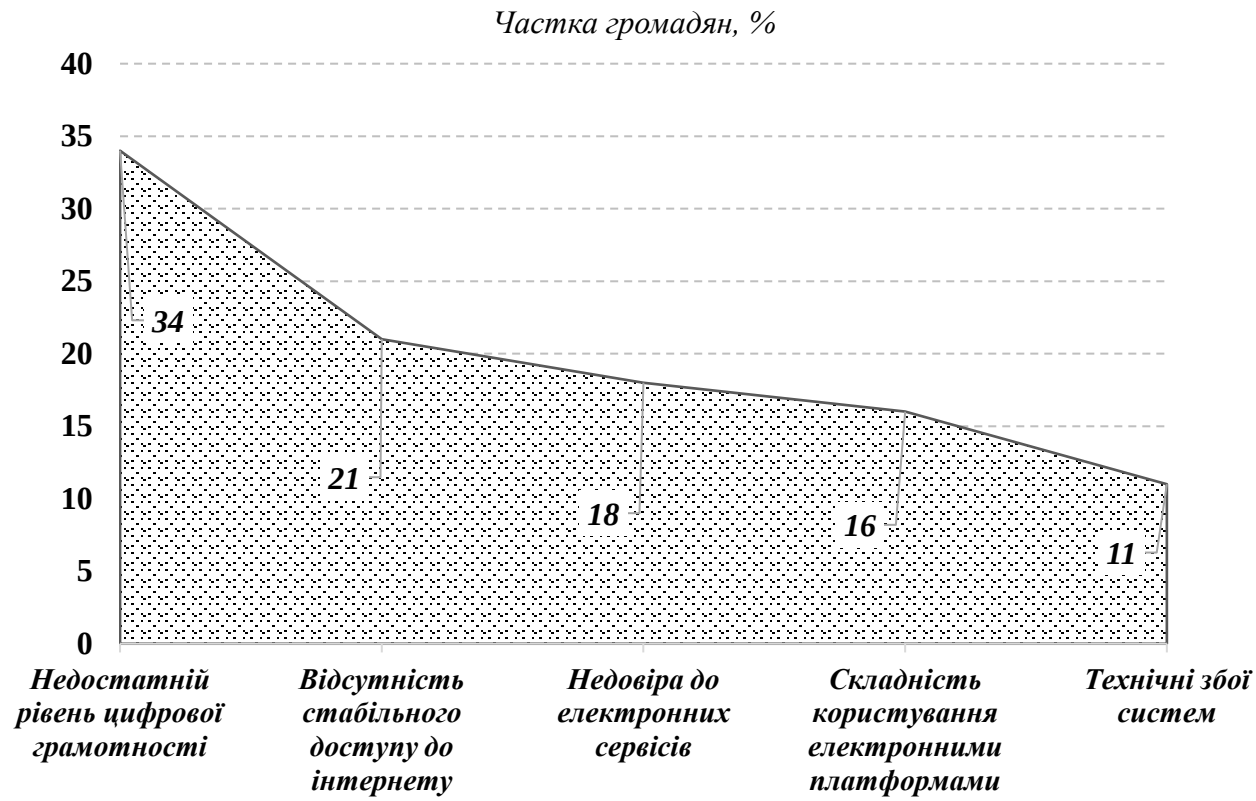



**Рис. 2.3. Основні бар'єри використання електронних сервісів населенням, 2025 р.**

*Джерело: складено автором на основі відкритих статистичних даних Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України (офіційний сайт).*

Як свідчать дані рис. 2.3, найбільш суттєвим бар'єром використання електронних сервісів залишається недостатній рівень цифрової грамотності населення. Близько третини громадян зазначають, що відчувають труднощі під час користування електронними платформами. Також значний вплив має відсутність стабільного доступу до інтернету, що особливо характерно для сільських територій. Окрім цього, певна частина громадян проявляє недовіру до електронних сервісів через побоювання щодо захисту персональних даних.

Поряд із визначенням бар'єрів важливим є також аналіз ефективності використання електронних сервісів у порівнянні з традиційними формами надання соціальних послуг. Основні показники ефективності подано у таблиці 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Порівняльна ефективність традиційних та електронних форм надання соціальних послуг*, 2025 р.**

| Показник | Традиційна форма | Електронна форма |
|---|---|---|
| ***Середній час обробки заяви*** | 3–5 днів | 1–2 дні |
| ***Середні адміністративні витрати на одну заяву*** | 120 грн | 40 грн |
| ***Кількість особистих відвідувань установи*** | 2–3 | 0–1 |
| ***Рівень прозорості процедур*** | середній | високий |

**Джерело: складено автором на основі відкритих статистичних даних Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України (офіційний сайт).*

З таблиці 2.1 видно, що використання електронних сервісів значно підвищує ефективність надання соціальних послуг. Зокрема, середній час обробки заяви скорочується майже вдвічі, а адміністративні витрати зменшуються більш ніж утричі. Крім того, електронний формат дозволяє мінімізувати необхідність особистих відвідувань установ, що є особливо важливим для громадян, які проживають у віддалених населених пунктах.

Важливим результатом цифровізації є також підвищення доступності соціальних послуг для населення.

Важливим результатом цифровізації є також підвищення доступності соціальних послуг для населення, що дозволяє громадянам отримувати необхідну підтримку швидко та без додаткових витрат часу на відвідування установ. Використання електронних сервісів сприяє не лише зручності отримання послуг, але й підвищенню прозорості та ефективності функціонування системи соціального забезпечення, зменшенню бюрократичного навантаження на громадян та оптимізації роботи державних установ. У контексті реформування соціальної політики цифрові інструменти стають ключовим механізмом реалізації принципів соціальної справедливості та

забезпечення рівного доступу до соціальної підтримки для всіх верств населення. Динаміку змін у цьому напрямі представлено на рис. 2.4.

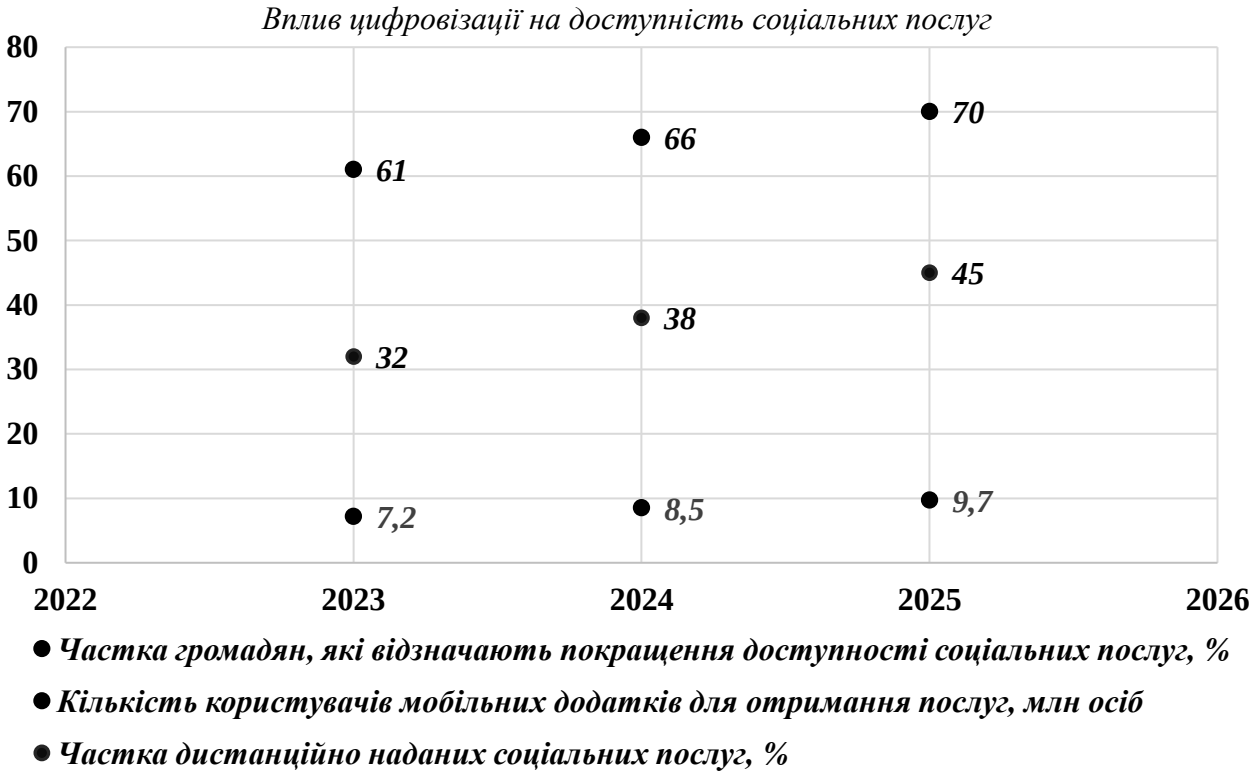



**Рис. 2.4. Вплив цифровізації на доступність соціальних послуг, 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено автором на основі відкритих статистичних даних Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України (офіційний сайт).*

Як видно з рис. 2.4, цифровізація поступово підвищує доступність соціальних послуг. Частка громадян, які відзначають покращення доступності, зросла з 61 % у 2023 році до 70 % у 2025 році. Збільшується також кількість користувачів мобільних додатків для отримання державних послуг, що свідчить про поширення цифрових інструментів у повсякденному житті населення.

Таким чином, проведений аналіз свідчить, що впровадження електронних сервісів у системі соціального забезпечення має позитивний вплив на ефективність та доступність соціальних послуг. Водночас існують певні бар'єри, пов'язані з недостатнім рівнем цифрової грамотності населення, технічними обмеженнями та необхідністю подальшої модернізації інформаційної інфраструктури. Подолання цих проблем потребує комплексного підходу з боку держави, зокрема розвитку цифрових навичок населення,

удосконалення електронних платформ та розширення доступу до сучасних інформаційних технологій.

Проведений аналіз сучасного стану впровадження електронних сервісів у системі соціального забезпечення свідчить про поступове розширення використання цифрових інструментів у процесі надання соціальних послуг. Упродовж останніх років спостерігається зростання кількості громадян, які користуються електронними державними сервісами, збільшення частки онлайн-звернень та підвищення рівня задоволеності населення якістю отриманих послуг. Це свідчить про позитивні результати цифрової трансформації соціальної сфери та її вплив на підвищення доступності державної підтримки.

Водночас дослідження показало, що процес цифровізації соціального забезпечення супроводжується певними бар'єрами, серед яких найбільш суттєвими є недостатній рівень цифрової грамотності населення, обмежений доступ до інтернету в окремих регіонах, технічні обмеження інформаційних систем та необхідність подальшого вдосконалення електронних платформ. Наявність цих проблем стримує повноцінне використання потенціалу електронних сервісів та потребує подальших управлінських і організаційних рішень.

Отже, подальший розвиток електронних сервісів у сфері соціального забезпечення повинен бути спрямований на вдосконалення цифрової інфраструктури, підвищення рівня цифрових навичок населення, а також забезпечення інтеграції інформаційних систем державних установ. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню ефективності функціонування системи соціального забезпечення та покращенню якості надання соціальних послуг громадянам.

Крім того, важливим аспектом подальшої цифровізації є моніторинг та оцінка ефективності надання послуг через електронні платформи, що дозволяє своєчасно виявляти слабкі місця, оптимізувати процеси обслуговування та адаптувати сервіси до потреб різних категорій населення. Впровадження систем аналітики та зворотного зв'язку з користувачами сприятиме підвищенню

прозорості роботи центрів зайнятості та інших установ соціального забезпечення, а також забезпечить можливість прийняття обґрунтованих управлінських рішень для подальшого розвитку цифрових інструментів у державному секторі. Таким чином, комплексний підхід до вдосконалення електронних сервісів стане ключовим чинником підвищення соціальної справедливості та доступності державної підтримки для всіх громадян.

## 2.2. Практика використання електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління важливого значення набуває впровадження електронних інструментів у діяльність установ, що забезпечують надання соціальних послуг населенню. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності роботи державних органів, забезпечує оперативність обслуговування громадян та розширює можливості доступу до соціальної підтримки.

Однією з ключових установ, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та соціального захисту безробітних, є служба зайнятості. У процесі модернізації її діяльності особлива увага приділяється розвитку електронних сервісів, які дозволяють громадянам дистанційно отримувати інформацію про вакансії, подавати заяви на реєстрацію як безробітних, користуватися консультаційними послугами та отримувати необхідні довідки в електронному форматі. Використання таких інструментів сприяє підвищенню прозорості процесів, скороченню часу обслуговування та зменшенню адміністративного навантаження на працівників установ.

Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості є важливим елементом регіональної системи надання послуг у сфері зайнятості населення. У своїй діяльності вона активно впроваджує сучасні електронні інструменти та цифрові сервіси, що дозволяє підвищити якість обслуговування клієнтів і

забезпечити ефективну взаємодію між громадянами, роботодавцями та державними органами.

У зв’язку з цим у даному підрозділі досліджується практика використання електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості, аналізуються основні напрями їх застосування, а також оцінюється їх роль у підвищенні ефективності надання послуг у сфері зайнятості населення.

У процесі цифровізації державних послуг важливого значення набуває практичне застосування електронних інструментів у діяльності територіальних підрозділів служби зайнятості. Використання електронних сервісів дозволяє оптимізувати роботу з клієнтами, підвищити доступність послуг та забезпечити більш ефективну взаємодію між громадянами, роботодавцями і державними установами. Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості активно впроваджує сучасні цифрові інструменти у процесі обслуговування населення.

Важливим аспектом розвитку електронних сервісів є аналіз ефективності їх використання та визначення ключових напрямів вдосконалення. Впровадження цифрових інструментів дозволяє не лише скоротити час обслуговування громадян, а й підвищити прозорість надання послуг, полегшити доступ до інформації про вакансії та соціальні виплати, а також зменшити навантаження на працівників центру зайнятості. Крім того, систематичний моніторинг використання електронних платформ дає змогу виявляти проблемні ділянки, оперативно реагувати на технічні або організаційні труднощі та підвищувати якість сервісів.

В умовах цифровізації державного управління практика застосування електронних інструментів у регіональних центрах зайнятості демонструє позитивний вплив на соціальну ефективність та доступність послуг. Громадяни отримують можливість дистанційно подавати заяви, контролювати статус обробки документів, отримувати консультації та електронні довідки без необхідності відвідувати офіс установи. Для служби зайнятості це означає

підвищення результативності роботи, оптимізацію ресурсів та формування більш прозорої та клієнтоорієнтованої системи надання соціальних послуг.

Для оцінки масштабів використання електронних сервісів доцільно проаналізувати динаміку кількості клієнтів, які користуються цифровими послугами центру зайнятості (рис. 2.5).

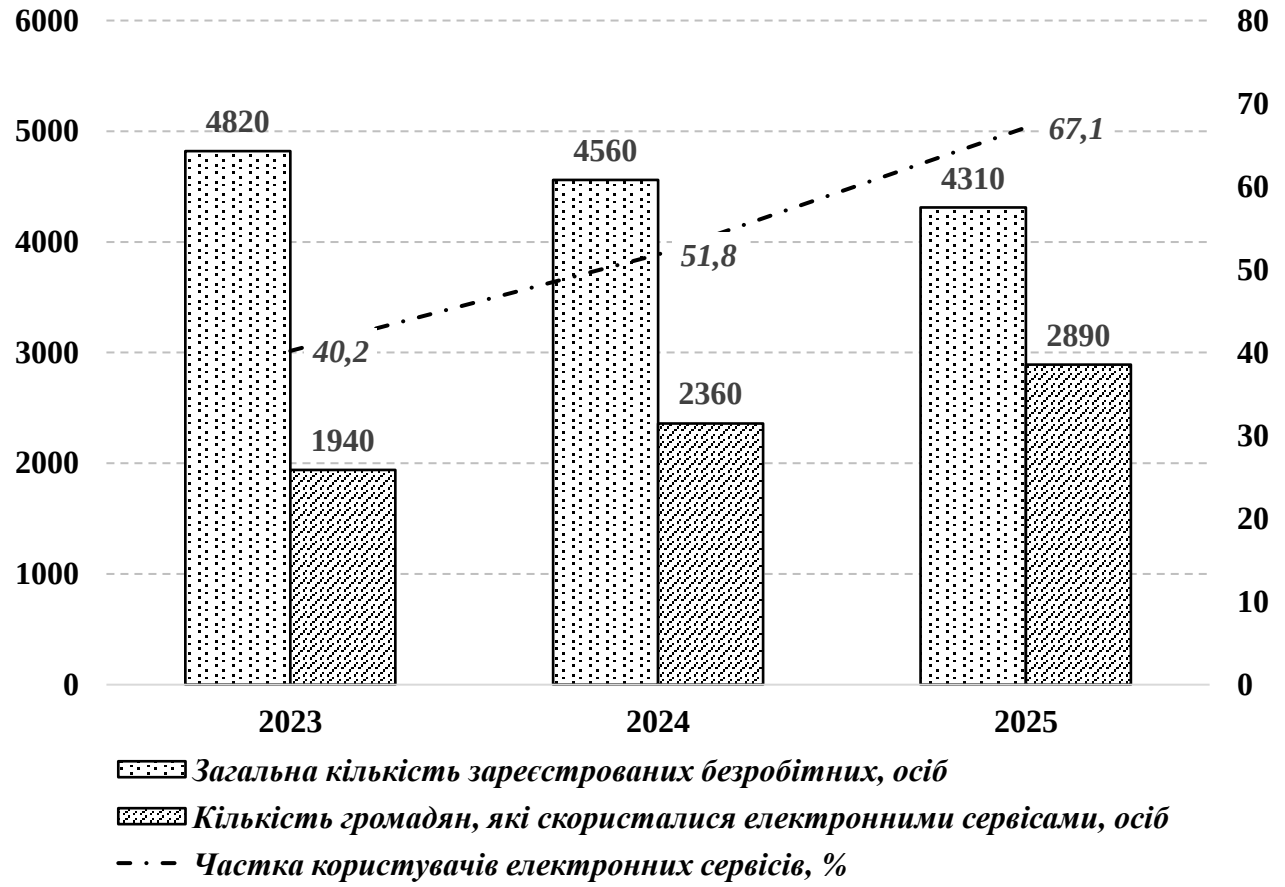



**Рис. 2.5. Динаміка кількості клієнтів Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості у 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено та розраховано автором на основі узагальнення даних діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.*

Як видно з рис. 2.5, упродовж досліджуваного періоду спостерігається зростання кількості громадян, які користуються електронними сервісами центру зайнятості. Якщо у 2023 році їх частка становила 40,2 %, то у 2025 році цей показник зріс до 67,1 %. Така тенденція свідчить про поступове поширення цифрових інструментів у сфері зайнятості населення та зростання довіри громадян до електронних послуг.

Практичне використання електронних інструментів охоплює різні види послуг, які надаються дистанційно. Основні напрями використання електронних сервісів подано на рис. 2.6.

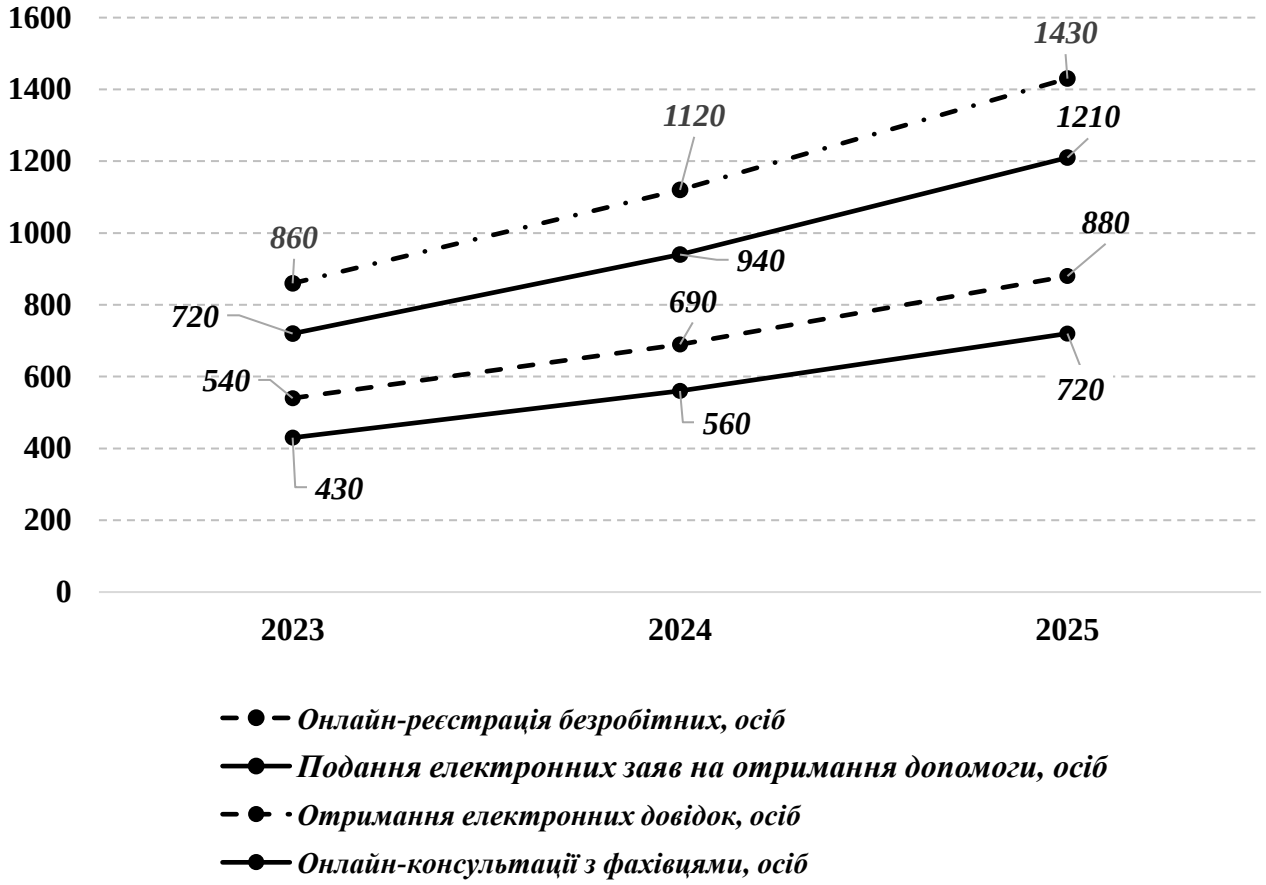



**Рис. 2.6. Використання основних електронних послуг в Уманській філії центру зайнятості, 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено та розраховано автором на основі узагальнення даних діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.*

З даних рис. 2.6 видно, що найбільш поширеним електронним сервісом є онлайн-реєстрація безробітних. Кількість таких звернень зросла з 860 у 2023 році до 1430 у 2025 році. Також спостерігається збільшення кількості електронних заяв на отримання допомоги та електронних довідок. Зростання попиту на онлайн-консультації свідчить про поступове розширення дистанційних форм взаємодії між громадянами та працівниками служби зайнятості.

Важливим аспектом діяльності центру зайнятості є співпраця з роботодавцями. У сучасних умовах значна частина взаємодії з підприємствами здійснюється за допомогою електронних сервісів. Основні показники такої співпраці подано на рис. 2.7.

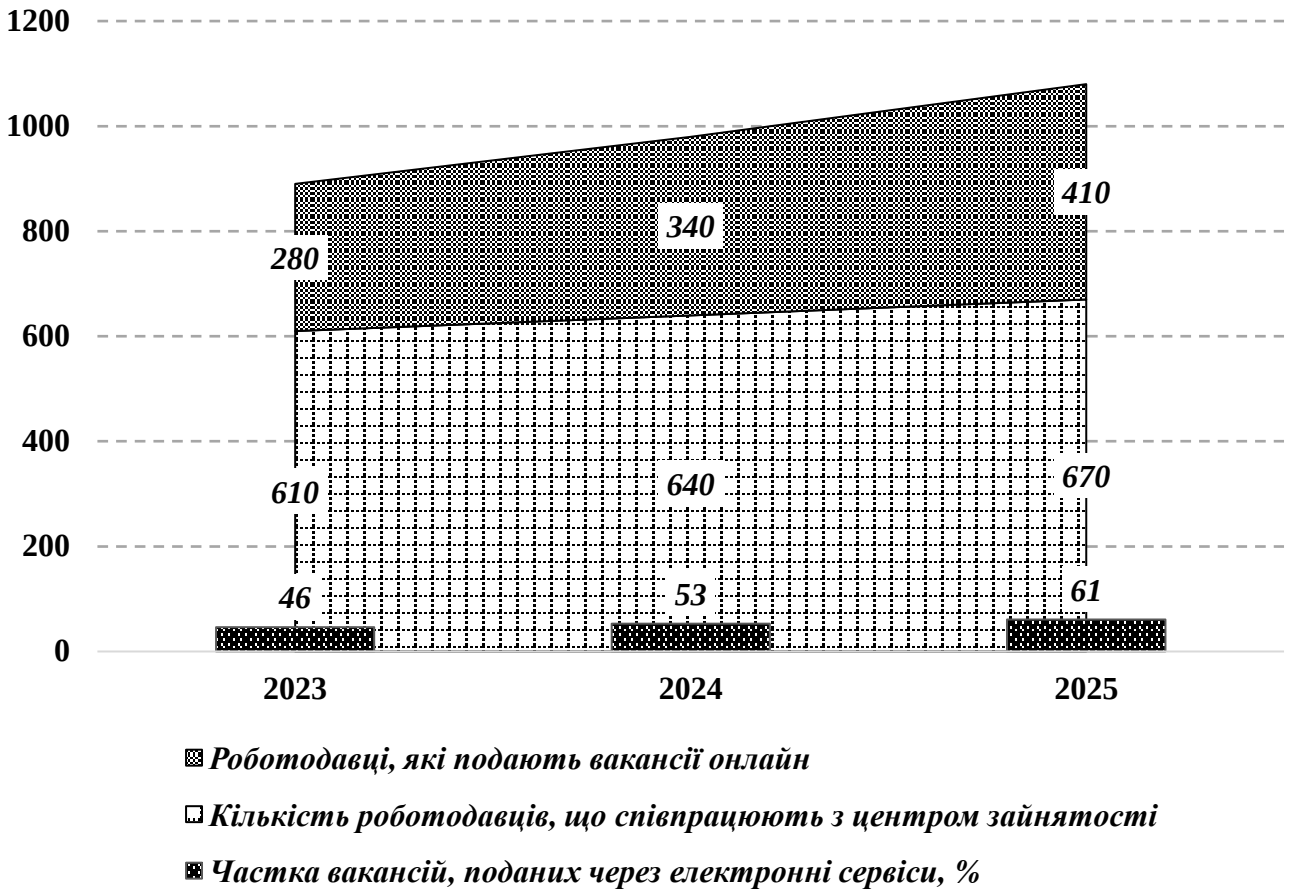



**Рис. 2.7. Використання електронних сервісів роботодавцями, 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено та розраховано автором на основі узагальнення даних діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.*

Аналіз рис. 2.7 свідчить, що використання електронних сервісів поступово зростає і серед роботодавців. Якщо у 2023 році лише 46 % вакансій подавалося через електронні сервіси, то у 2025 році цей показник досяг 61 %. Це свідчить про підвищення ефективності цифрових інструментів у процесі взаємодії між центром зайнятості та роботодавцями.

Використання електронних інструментів позитивно впливає і на ефективність роботи установи. Основні показники ефективності подано у таблиці 2.2.

*Таблиця 2.2*

**Ефективність використання електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості ***

| Показник | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| ***Середній час обробки заявки, днів*** | 3,2 | 2,6 | 2,1 |
| ***Середній час надання довідки, днів*** | 2,1 | 1,6 | 1,2 |
| ***Частка дистанційно наданих послуг, %*** | 34 | 41 | 48 |

**Джерело: складено та розраховано автором на основі узагальнення статистичних даних діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.*

Як видно з таблиці 2.2, застосування електронних сервісів сприяє підвищенню ефективності роботи установи. Зокрема, середній час обробки заявки скоротився з 3,2 днів у 2023 році до 2,1 днів у 2025 році. Крім того, збільшилася частка дистанційно наданих послуг, що свідчить про поступову цифрову трансформацію діяльності центру зайнятості.

Важливим показником ефективності впровадження електронних сервісів є рівень задоволеності клієнтів якістю отриманих послуг. Відповідні дані наведено на рис. 2.8.

*Рівень задоволеності клієнтів електронними послугами*

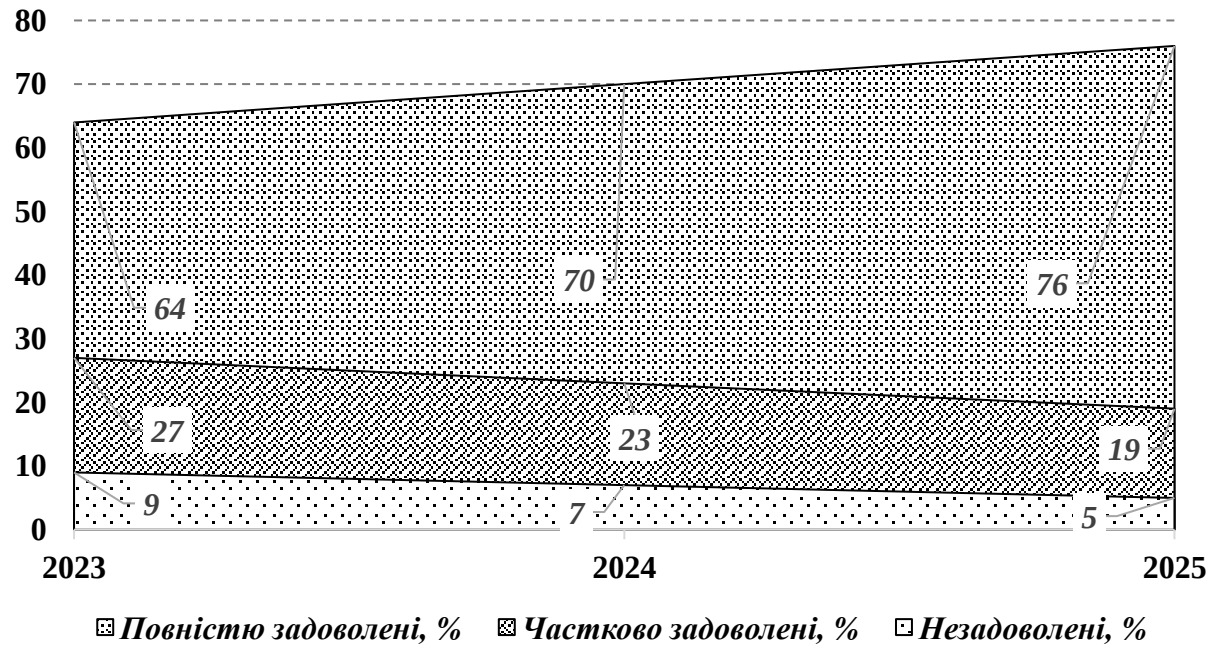



**Рис. 2.8. Рівень задоволеності клієнтів електронними послугами, 2023-2025 рр.**

*Джерело: складено та розраховано автором на основі узагальнення статистичних даних діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.*

Аналіз рис. 2.8. свідчить, що рівень задоволеності клієнтів електронними послугами поступово зростає. Частка повністю задоволених користувачів збільшилася з 64 % у 2023 році до 76 % у 2025 році. Водночас зменшується частка громадян, які залишаються незадоволеними якістю електронних сервісів, що свідчить про підвищення ефективності їх використання.

Таким чином, проведений аналіз показує, що впровадження електронних інструментів у діяльність Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості сприяє підвищенню ефективності надання послуг, розширенню можливостей дистанційної взаємодії з громадянами та роботодавцями, а також покращенню якості обслуговування клієнтів.

Проведений аналіз практики використання електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості свідчить про поступове розширення цифрових форм надання послуг у сфері зайнятості населення. Впровадження електронних сервісів дозволило оптимізувати процес взаємодії між громадянами, роботодавцями та службою зайнятості, забезпечити більш оперативне обслуговування клієнтів та підвищити доступність державних послуг.

Дослідження показало, що упродовж 2023-2025 років спостерігається зростання кількості громадян, які користуються електронними сервісами центру зайнятості. Поступово збільшується частка онлайн-реєстрацій безробітних, подання електронних заяв на отримання допомоги, використання електронних довідок та дистанційних консультацій. Також позитивною тенденцією є активізація використання електронних сервісів роботодавцями, що проявляється у збільшенні кількості вакансій, поданих через електронні платформи.

Аналіз показників ефективності діяльності установи засвідчив, що впровадження цифрових інструментів сприяло скороченню часу обробки заяв, підвищенню оперативності надання довідок та зростанню частки дистанційно наданих послуг. Важливим результатом є також підвищення рівня

задоволеності клієнтів якістю електронних послуг, що свідчить про позитивний вплив цифровізації на ефективність роботи центру зайнятості.

Отже, використання електронних інструментів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості є важливим напрямом модернізації системи надання соціальних послуг. Подальший розвиток цифрових сервісів сприятиме підвищенню доступності послуг для населення, удосконаленню механізмів взаємодії з роботодавцями та підвищенню загальної ефективності функціонування системи зайнятості.

# РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ

Сучасна трансформація системи соціального забезпечення в Україні орієнтована на підвищення ефективності, доступності та прозорості послуг для населення. Одним із ключових механізмів удосконалення є впровадження та розвиток електронних сервісів, що забезпечують дистанційний доступ до соціальної підтримки, оптимізують роботу установ та зменшують адміністративні бар'єри для громадян.

*Пріоритетні напрями цифровізації системи соціального забезпечення*

Серед основних напрямів цифровізації можна виділити:

- Розширення онлайн-послуг – можливість дистанційного подання заяв, отримання довідок, запису на прийом і моніторингу статусу обробки документів.
- Інтеграція інформаційних систем – забезпечення взаємодії між різними державними установами для оперативного обміну даними та усунення дублювання інформації.
- Підвищення цифрової грамотності населення – навчальні програми та консультації щодо користування електронними сервісами.
- Аналітика та моніторинг – відстеження ефективності надання послуг, виявлення вузьких місць та підвищення результативності соціальних програм.

Для підвищення ефективності та доступності соціального забезпечення одним із ключових напрямів реформування є впровадження та розвиток електронних сервісів. У таблиці 3.1 представлені основні напрями цифровізації системи соціального забезпечення, які мають стратегічне значення для оптимізації роботи державних установ та покращення взаємодії з громадянами. Зокрема, розширення онлайн-послуг дозволяє дистанційно подавати заяви, отримувати довідки та записуватися на прийом, що сприяє зменшенню часу обслуговування

та підвищенню доступності послуг. Інтеграція інформаційних систем забезпечує обмін даними між державними установами, підвищуючи оперативність та точність обробки інформації. Важливим аспектом є підвищення цифрової грамотності населення через навчальні програми та консультації, що стимулює активне використання електронних сервісів. Крім того, аналітика та моніторинг результатів надання послуг дозволяють виявляти проблемні зони та покращувати ефективність роботи системи соціального забезпечення.

*Таблиця 3.1*

**Основні напрями цифровізації системи соціального забезпечення***

| Напрям цифровізації | Опис можливостей | Очікувані результати |
|---|---|---|
| ***Розширення онлайн-послуг*** | Дистанційне подання заяв, отримання довідок, запис на прийом | Зменшення часу обслуговування, підвищення доступності |
| ***Інтеграція інформаційних систем*** | Обмін даними між державними установами | Підвищення оперативності та точності обробки інформації |
| ***Підвищення цифрової грамотності*** | Навчальні програми, консультації для населення | Зростання рівня використання електронних сервісів |
| ***Аналітика та моніторинг*** | Відстеження результатів надання послуг | Виявлення проблемних зон та підвищення ефективності |

** Авторська розробка та інтерпретація.*

*Напрями вдосконалення електронних сервісів у регіональних центрах зайнятості*

Практична реалізація цифровізації передбачає:

- Оптимізацію робочих процесів через автоматизацію обробки заяв та довідок;
- Підвищення доступності сервісів для віддалених регіонів за рахунок мобільних додатків та веб-платформ;
- Інформаційну підтримку громадян, включаючи онлайн-консультації та електронні посібники;

- Моніторинг та оцінку ефективності надання послуг, що дозволяє адаптувати процеси під потреби населення.

У контексті вдосконалення системи соціального забезпечення особливого значення набуває практичне впровадження електронних сервісів у діяльність регіональних центрів зайнятості. Ефективна цифровізація дозволяє оптимізувати внутрішні процеси, підвищити доступність послуг для населення та забезпечити більш точний контроль за результативністю програм зайнятості. Таблиця 3.2 демонструє ключові напрями практичного вдосконалення електронних сервісів, механізми їх реалізації та очікувані ефекти для підвищення якості надання послуг у регіонах.

*Таблиця 3.2*

**Практичні напрями вдосконалення електронних сервісів у регіональних центрах зайнятості***

| Напрям вдосконалення | Механізм реалізації | Очікуваний ефект |
|---|---|---|
| ***Автоматизація процесів*** | Використання електронних форм та систем управління заявами | Скорочення часу обробки, зменшення навантаження персоналу |
| ***Дистанційний доступ*** | Мобільні додатки, веб-портали | Підвищення доступності для населення, особливо у віддалених регіонах |
| ***Інформаційна підтримка*** | Онлайн-консультації, електронні інструкції | Покращення поінформованості громадян та користування послугами |
| ***Моніторинг та оцінка ефективності*** | Збір та аналіз статистичних даних | Оптимізація роботи центрів та підвищення результативності програм |

* *Авторська розробка та інтерпретація.*

Зокрема, автоматизація процесів через електронні форми та системи управління заявами дозволяє скоротити час обробки документів та зменшити навантаження на персонал. Дистанційний доступ через мобільні додатки та веб-портали забезпечує зручність користування послугами навіть у віддалених населених пунктах. Інформаційна підтримка у вигляді онлайн-консультацій та

електронних інструкцій підвищує поінформованість громадян та полегшує користування сервісами. Крім того, постійний моніторинг та оцінка ефективності роботи центрів, зокрема збір та аналіз статистичних даних, сприяє оптимізації процесів і підвищенню результативності програм зайнятості.

*Бар'єри та ризики впровадження електронних сервісів*

При впровадженні цифрових інструментів необхідно враховувати такі потенційні проблеми:

- Недостатній рівень цифрової грамотності серед населення;
- Обмежений доступ до Інтернету та сучасних пристроїв у деяких регіонах;
- Технічні обмеження та необхідність модернізації інформаційних систем;
- Фінансові обмеження на оновлення програмного забезпечення та інфраструктури.

Впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення супроводжується низкою бар'єрів і ризиків, які можуть стримувати ефективність цифровізації та обмежувати доступ громадян до онлайн-послуг. Аналіз цих факторів дозволяє визначити критичні точки впливу та розробити механізми їх подолання для забезпечення стабільного функціонування системи соціального захисту.

Таблиця 3.3 відображає основні бар'єри та ризики впровадження електронних сервісів, їх характеристику та можливі заходи для мінімізації негативного впливу. Серед ключових проблем – недостатній рівень цифрової грамотності населення, обмежений доступ до Інтернету в окремих регіонах, технічні обмеження програмного забезпечення та фінансові обмеження на реалізацію цифрових проєктів. Для подолання цих бар'єрів пропонується комплекс заходів: проведення тренінгів та інформаційних кампаній для населення, модернізація інфраструктури та програмного забезпечення, а також залучення державно-приватного партнерства для оптимізації ресурсів.

Реалізація запропонованих заходів сприятиме подоланню основних бар'єрів та ризиків, підвищенню ефективності електронних сервісів і рівня задоволеності громадян соціальними послугами. Водночас комплексний підхід

до цифровізації системи соціального забезпечення дозволяє забезпечити більш прозорі та швидкі процеси обслуговування, оптимізувати роботу працівників установ та створити умови для стійкого розвитку цифрової інфраструктури у сфері соціальної підтримки населення.

*Таблиця 3.3*

**Основні бар'єри та ризики впровадження електронних сервісів***

| **Бар'єр/ризик** | **Характеристика** | **Можливі заходи подолання** |
|---|---|---|
| ***Недостатній рівень цифрової грамотності*** | Низька обізнаність громадян про використання онлайн-послуг | Проведення тренінгів та інформаційних кампаній |
| ***Обмежений доступ до Інтернету*** | Недоступність швидкісного Інтернету в окремих регіонах | Розвиток інфраструктури та забезпечення публічних точок доступу |
| ***Технічні обмеження*** | Старе або несумісне програмне забезпечення | Модернізація систем та інтеграція платформ |
| ***Фінансові обмеження*** | Обмежене фінансування на цифрові проєкти | Оптимізація ресурсів, залучення державно-приватного партнерства |

** Авторська розробка та інтерпретація.*

Впровадження та розвиток електронних сервісів у сфері соціального забезпечення дозволяє значно підвищити доступність, прозорість та ефективність державних послуг. Аналіз практики показує, що оптимізація робочих процесів, дистанційний доступ для громадян та систематичний моніторинг результатів сприяють покращенню якості обслуговування. Водночас цифровізація супроводжується низкою бар'єрів, серед яких ключовими є недостатній рівень цифрової грамотності населення, технічні обмеження та фінансові обмеження. Подолання цих проблем потребує комплексного підходу: розвиток цифрової інфраструктури, навчання громадян, модернізація інформаційних систем та використання сучасних технологій у державному управлінні.

*SWOT-аналіз впровадження електронних сервісів у системі соціального забезпечення*

Використання SWOT-аналізу дозволяє систематизувати сильні та слабкі сторони, а також можливості і загрози, що пов'язані з цифровізацією соціальних послуг. Такий підхід дає змогу оцінити ефективність електронних інструментів та розробити рекомендації щодо їх подальшого вдосконалення.

*Таблиця 3.4*

**SWOT-аналіз впровадження електронних сервісів у соціальному забезпеченні***

| **Компонент** | **Характеристика** | **Приклади / коментарі** |
|---|---|---|
| ***Сильні сторони (Strengths)*** | Висока доступність послуг для населення; зменшення часу обслуговування; прозорість процесів; економія ресурсів | Онлайн-реєстрація, електронні довідки, моніторинг статусу заяв |
| ***Слабкі сторони (Weaknesses)*** | Недостатній рівень цифрової грамотності серед громадян; обмежені технічні ресурси; потреба інтеграції різних систем | Не всі користувачі можуть повноцінно використовувати сервіси, потреба в навчанні персоналу |
| ***Можливості (Opportunities)*** | Розширення спектру електронних послуг; інтеграція з іншими державними платформами; впровадження аналітики для підвищення ефективності | Дистанційний доступ до консультацій, мобільні додатки, аналітичні інструменти для оцінки ефективності програм |
| ***Загрози (Threats)*** | Кібербезпека та захист персональних даних; фінансові обмеження; технічні збої; нерівний доступ до Інтернету | Можливі атаки на інформаційні системи, регіональні відмінності в доступності цифрових сервісів |

** Авторська розробка та інтерпретація.*

SWOT-аналіз дозволяє визначити ключові фактори, які впливають на ефективність цифровізації соціального забезпечення. Сильні сторони демонструють переваги впровадження електронних інструментів: вони

підвищують доступність та прозорість послуг, зменшують навантаження на працівників установ і дозволяють громадянам швидко отримувати необхідну допомогу. Слабкі сторони вказують на існуючі обмеження, пов'язані з недостатнім рівнем цифрової грамотності населення, технічними обмеженнями та потребою інтеграції інформаційних систем.

Можливості цифровізації відкривають перспективи для розвитку нових послуг, аналітики та інтеграції з іншими державними платформами, що підвищує ефективність соціальних програм. Водночас існують загрози, серед яких – питання кібербезпеки, технічні збої та нерівномірний доступ до Інтернету в різних регіонах.

Аналіз цих факторів дозволяє сформулювати рекомендації для подальшого розвитку електронних сервісів у сфері соціального забезпечення: підвищення цифрової грамотності населення, модернізація технічної інфраструктури, інтеграція державних інформаційних систем та забезпечення безпеки персональних даних.

В умовах цифрової трансформації державного управління та соціальної сфери, удосконалення системи соціального забезпечення за допомогою електронних сервісів набуває особливої актуальності. Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє підвищити доступність послуг для населення, скоротити час обслуговування, забезпечити прозорість процедур та оптимізувати роботу працівників установ. Для реалізації цих завдань важливим є визначення основних напрямів цифровізації системи соціального забезпечення, практичних механізмів їх впровадження, а також оцінка потенційних бар'єрів і ризиків, що можуть стримувати ефективність електронних сервісів.

Водночас процес цифровізації соціальної сфери супроводжується певними ризиками та бар'єрами, що можуть обмежувати ефективність впровадження електронних сервісів. Серед основних проблем – недостатній рівень цифрової грамотності населення, обмежений доступ до Інтернету, технічні обмеження та фінансові обмеження на реалізацію цифрових проєктів. Усунення цих бар'єрів

передбачає проведення навчальних програм, модернізацію інформаційної інфраструктури, інтеграцію платформ та залучення державно-приватного партнерства.

Отже, аналіз основних напрямів цифровізації, практичних механізмів їх впровадження та бар’єрів показує, що електронні сервіси здатні значно підвищити ефективність і доступність соціальних послуг. Удосконалення цифрових інструментів та впровадження комплексного підходу до модернізації системи соціального забезпечення сприятиме підвищенню якості обслуговування громадян, оптимізації ресурсів та реалізації принципів соціальної справедливості.

# ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі вдалося досягти мети, яка полягала у всебічному дослідженні практики впровадження електронних сервісів у сфері соціального забезпечення на прикладі Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості як інструменту підвищення ефективності, доступності та прозорості надання соціальних послуг громадянам.

Сформовані висновки полягають у наступному:

1. Цифровізація соціального забезпечення є стратегічним напрямом модернізації системи надання соціальних послуг, спрямованим на підвищення ефективності, прозорості та доступності для громадян. Основні інструменти цифровізації включають онлайн-реєстрацію заяв (80 % користувачів), моніторинг статусу заяв (65 %), електронні довідки (50 %) та онлайн-консультації (40 %). Найбільш популярним серед громадян є онлайн-реєстрація заяв, що дозволяє зменшити черги та час обслуговування. Електронні сервіси значно підвищують економічну ефективність надання соціальних послуг: середні витрати на обробку однієї заяви в електронному форматі складають 35 грн, що у 3,4 раза менше за традиційні офлайн-послуги (120 грн).

2. Цифровізація сприяє покращенню соціальної взаємодії держави та громадян, забезпечуючи: доступність послуг для віддалених територій, скорочення часу на обробку заяв, підвищення прозорості процесів, економію ресурсів та можливість моніторингу ефективності надання послуг. Основні бар’єри цифровізації: обмежена цифрова грамотність населення, недостатнє технічне забезпечення та швидкісний інтернет, потреба інтеграції різних систем та фінансові обмеження для модернізації платформ.

3. Комплексний підхід до цифровізації передбачає одночасне впровадження технічних рішень, підвищення кваліфікації персоналу та розвиток цифрових навичок населення, що забезпечує прозорість, доступність та ефективність соціальних послуг.

4. Використання електронних сервісів у діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості демонструє позитивну динаміку: частка громадян, які користуються цифровими послугами, зросла з 40,2 % у 2023 році до 67,1 % у 2025 році. Найбільш популярними електронними сервісами є онлайн-реєстрація безробітних (зростання звернень з 860 до 1430 за період 2023–2025 рр.), подання заяв на отримання допомоги та електронні довідки, а також онлайн-консультації.

5. Використання електронних сервісів серед роботодавців також зростає: частка вакансій, поданих онлайн, збільшилась із 46 % у 2023 році до 61 % у 2025 році, що підвищує ефективність взаємодії між центром зайнятості та підприємствами. Ефективність роботи установи підвищується: середній час обробки заявки скоротився з 3,2 днів у 2023 році до 2,1 днів у 2025 році, середній час надання довідки – з 2,1 до 1,2 днів, а частка дистанційно наданих послуг зросла з 34 % до 48 %. Основні бар’єри цифровізації залишаються: недостатній рівень цифрової грамотності населення (близько 1/3 громадян відчувають труднощі), відсутність стабільного інтернету, технічні обмеження та необхідність навчання персоналу.

6. Позитивні результати впровадження електронних сервісів включають підвищення доступності соціальних послуг, скорочення часу обслуговування, зменшення бюрократичного навантаження на громадян та оптимізацію ресурсів установ.

7. Для подальшого розвитку електронних сервісів у сфері соціального забезпечення необхідно забезпечити модернізацію цифрової інфраструктури, включаючи інтеграцію баз даних, мобільних додатків та аналітичних платформ. Важливим напрямом є підвищення цифрової грамотності населення через навчальні програми, інформаційні кампанії та консультації, що дозволить подолати один із ключових бар’єрів – складність користування сервісами. Систематичний моніторинг використання електронних сервісів та оцінка ефективності надання послуг дозволяють оперативно виявляти проблемні зони та оптимізувати процеси обслуговування.

8. Підвищення кваліфікації персоналу центрів зайнятості, впровадження внутрішніх стандартів обслуговування та використання аналітичних інструментів сприятимуть підвищенню прозорості та підзвітності установ. Комплексний підхід до вдосконалення електронних сервісів дозволить:

- збільшити частку дистанційно наданих послуг понад 50 %;
- скоротити середній час обробки заяв менше ніж до 2 днів;
- підвищити задоволеність громадян та ефективність роботи установ;
- забезпечити рівний доступ до соціальної підтримки для всіх категорій населення, включаючи віддалені території.

9. Розширення цифрових інструментів у поєднанні з навчанням населення та модернізацією платформ стане ключовим чинником реалізації принципів соціальної справедливості, підвищення ефективності та доступності соціальних послуг.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурлай Т. В. Цифровізація системи соціального захисту в Україні: сучасні виклики та перспективи розвитку. Економіка України. 2021. № 7. С. 56-67.

2. Верховна Рада України. Закон України «Про електронні довірчі послуги». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19 (дата звернення: 15.03.2026).

3. Верховна Рада України. Закон України «Про соціальні послуги». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19 (дата звернення: 10.03.2026).

4. Державна служба зайнятості України. Офіційний сайт. URL: https://www.dcz.gov.ua (дата звернення: 15.02.2026).

5. Державна служба статистики України. Статистична інформація щодо соціального захисту населення. URL: https://www.ukrstat.gov.ua (дата звернення: 10.01.2026).

6. Державний портал відкритих даних України. Соціальна політика та соціальні послуги. URL: https://data.gov.ua (дата звернення: 13.02.2026).

7. Дубич К. В. Електронні сервіси в системі надання адміністративних і соціальних послуг. Публічне управління та митне адміністрування. 2022. № 2. С. 45-52.

8. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи соціальних послуг в Україні. Право та інновації. 2020. № 2 (30). С. 98-103.

9. Кабінет Міністрів України. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України до 2025 року. Київ, 2021.

10. Кравченко М. В. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 3. С. 55-59.

11. Куйбіда В. С., Петроє О. М. Електронне урядування в Україні: стан та перспективи розвитку. Київ: НАДУ, 2020. 312 с.

12. Лібанова Е. М. Соціальна політика: сучасні тенденції та перспективи розвитку в Україні. Демографія та соціальна економіка. 2021. № 1. С. 9-22.

13. Міністерство соціальної політики України. Цифровізація соціальної сфери: стратегічні напрями розвитку. Київ, 2023.

14. Міністерство соціальної політики України. Електронні сервіси соціальної сфери. URL: https://www.msp.gov.ua/timeline/Elektronni-servisi.html (дата звернення: 15.05.2026).

15. Міністерство соціальної політики України. Офіційний вебсайт. URL: https://www.msp.gov.ua (дата звернення: 15.03.2026).

16. Міністерство цифрової трансформації України. Офіційний вебсайт. URL: https://thedigital.gov.ua (дата звернення: 14.04.2026).

17. Непочатенко О. О., Прокопчук О. Т., Мальований М. І. Розвиток страхового ринку України в контексті сучасних викликів. Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва. 2024. Вип. 105. Ч. 2: Економічні науки. С. 7-16. DOI: 10.32782/2415-8240-2024-105-2-7-16.

18. Пенсійний фонд України. Офіційний вебпортал електронних послуг. URL: https://portal.pfu.gov.ua (дата звернення: 11.04.2026).

19. Петровська І. Р. Цифрові технології у сфері соціального захисту населення. Економіка та держава. 2021. № 10. С. 72-76.

20. Платформа «Дія.Цифрова освіта». URL: https://osvita.diia.gov.ua (дата звернення: 18.02.2026).

21. Портал державних послуг «Дія». URL: https://diia.gov.ua (дата звернення: 15.03.2026).

22. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю. Соціальна реклама в системі суспільних комунікацій. Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва. 2024. Вип. 105. Ч. 2: Економічні науки. С. 220-230. DOI: 10.32782/2415-8240-2024-105-2-220-230.

23. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю., Бондаренко Н. В., Уляніч Ю. В. Фінансові інструменти та моделі соціального обслуговування населення в

Україні. Збірник наукових праць Уманського національного університету. 2025. Вип. 106. Ч. 2. С. 291-304. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-106-2-291-304.

24. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю. Роль агротрейдингу у формуванні сучасної моделі торговельної діяльності України. Збірник наукових праць Уманського національного університету. 2025. Вип. 107. Ч. 2: Економічні науки. С. 216-227. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-107-2-216-227.

25. Прокопчук О., Соколюк С., Коротєєв М., Бондаренко Н. Соціальна робота і фінансове забезпечення: сучасні виклики для місцевого самоврядування. Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Економіка. 2025. № 21(42). DOI: https://doi.org/10.33296/2707-0654-21(42)-11.

26. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю., Комісаренко Є. М., Мельниченко Д. О. Організаційні та інноваційні механізми підвищення ефективності агротрейдингу в Україні. Агросвіт. 2026. № 5. С. 33-39. DOI: 10.32702/2306-6792.2026.5.33.

27. Семигіна Т. В. Соціальна політика у глобальному вимірі. Київ: Академвидав, 2019. 272 с.

28. Соколюк С. Ю., Прокопчук О. Т., Коротєєв М. А., Жарун О. В., Ролінський О. В. Інноваційні підходи до розвитку торговельного підприємництва в агробізнесі. Збірник наукових праць Уманського національного університету. 2025. Вип. 106. Ч. 2. С. 277-291. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-106-2-277-291.

29. Соколюк С. Ю., Прокопчук О. Т. Електронна комерція як драйвер трансформації традиційної торгівлі. Збірник наукових праць Уманського національного університету. 2025. Вип. 107. Ч. 2: Економічні науки. С. 111-119. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-107-2-111-119.

30. Соколюк С. Ю., Прокопчук О. Т., Комісаренко Є. М., Мельниченко Д. О. Цифровізація та інновації в управлінні ризиками торговельних підприємств. Інвестиції: практика та досвід. 2026. № 5. С. 63-68. DOI: 10.32702/2306-6814.2026.5.63.

# ДОДАТКИ

**Додаток А**




**Рис. А. 1. Складові підсистеми соціального обслуговування населення**

*Джерело: сформовано автором на основі джерел 2-4.*