МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА
Факультет економіки і підприємництва
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Допущено до захисту
“_____” _____ 2024 р.
Зав. кафедри, д.е.н., професор
_____ Прокопчук О.Т.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

РОЗВИТОК ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ЯК ЕЛЕМЕНТА СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Виконав – студент 2 курсу, групи 21 м-ф
освітньої програми «Фінанси, банківська справа та страхування»
спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
МОЛОСТОВ Володимир Євгенійович

Науковий керівник – д.е.н., професор
НЕПОЧАТЕНКО Олена Олександрівна

Умань – 2024

Реферат
на кваліфікаційну роботу:
Розвиток цифрової трансформації як елемента системи соціальних послуг в Україні
студента факультету економіки і підприємництва
Уманського національного університету садівництва Молостова В.Є.

Аналіз наукових джерел показує наявність різних підходів до розвитку цифрової трансформації в сфері соціальних послуг в Україні. В рамках цього дослідження, яке складається з кількох розділів, використано інформацію з наукових статей, офіційних звітів урядових органів, даних аналітичних центрів та міжнародних організацій, а також з практичних прикладів реалізації цифрових ініціатив у соціальній сфері. Окрім того, були проаналізовані дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених щодо цифровізації послуг, що надаються в соціальній сфері, а також оцінка впливу таких змін на ефективність управлінських процесів і доступність послуг для населення.

Загальний об’єм роботи складає 47 сторінку. Робота містить 12 рисунків та 8 таблиць, 2 додатки. Кількість використаних джерел становить 39 наукових праць та Інтернет-ресурсів.

Мета даного дослідження полягає у визначенні напрямів розвитку цифрової трансформації як ключового елемента системи соціальних послуг в Україні.

У першому розділі роботи розглядаються основні теоретичні аспекти цифровізації соціальних послуг, зокрема визначення ключових понять і категорій, що стосуються цього процесу. Другий розділ присвячений аналізу процесів цифровізації соціальної сфери в Україні, зокрема оцінці трансформацій, що відбуваються у державному управлінні та наданні соціальних послуг через електронні платформи. У третьому розділі роботи аналізуються стратегії удосконалення цифрової грамотності населення та розвиток інфраструктури для забезпечення ефективної цифровізації соціальних послуг, зокрема заходи для покращення доступності послуг для всіх верств населення та забезпечення інформаційної безпеки.

Анотація

У даній кваліфікаційній роботі аналізується розвиток цифрової трансформації як елементу системи соціальних послуг в Україні. Досліджено основні аспекти впровадження цифрових технологій у сферу соціальних послуг, а також оцінено потенціал цифровізації для підвищення ефективності надання соціальних послуг та доступності їх для населення. Робота також розглядає виклики та перешкоди, з якими стикається впровадження цифрових технологій у соціальній сфері, а також можливості для розвитку цифрової грамотності та інфраструктури, що сприятимуть покращенню якості життя громадян в умовах цифровізації.

Ключові слова: *цифрова трансформація, соціальні послуги, електронні платформи, цифрова грамотність, соціальний захист, інфраструктура України.*

The Summary

This thesis analyzes the development of digital transformation as an element of the social services system in Ukraine. The main aspects of implementing digital technologies in the social services sector are explored, as well as the potential of digitalization to enhance the efficiency of social service delivery and its accessibility to the population. The work also examines the challenges and obstacles faced in the implementation of digital technologies in the social sphere, as well as the opportunities for developing digital literacy and infrastructure to improve the quality of life for citizens in the context of digitalization

Keywords: *digital transformation, social services, electronic platforms, digital literacy, social protection, infrastructure of Ukraine.*

ЗМІСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ 8

РОЗДІЛ 2. ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ В УКРАЇНІ: ОЦІНКА ТРАНСФОРМАЦІЙ ТА ПРОЦЕСІВ ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ 14

2.1. Оцінка цифрової трансформації соціальної сфери в Україні 14

2.2. Процес цифровізаціїї соціальних послуг в Україні 23

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ ТА ІНФРАСТРУКТУРИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ 33

ВИСНОВКИ 40

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 41

ВСТУП

Цифрова трансформація соціальної політики визначена одним із ключових напрямів розвитку, що передбачає впровадження єдиної інформаційної системи у соціальній сфері. Це включає комплексну автоматизацію соціальних процесів на основі уніфікованих стандартів, оптимізацію ділових процедур, запобігання дублюванню функцій, а також розширення доступу до електронних послуг, зокрема для призначення адресної допомоги, надання пільг, пенсій і соціальних послуг.

Одним із пріоритетів є створення єдиного інформаційного середовища, яке забезпечить уніфікований облік отримувачів соціальної допомоги, перевірку їхніх даних, централізоване управління витратами на соціальний захист, їх ефективний розподіл і контроль за цільовим використанням. Важливими аспектами також є автоматизація процесів звернення за соціальною підтримкою та впровадження ефективної системи моніторингу соціальних процесів, що дозволить підвищити прозорість та ефективність соціальної політики.

Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні є відносно новим напрямом, який почав активно розвиватися лише нещодавно. Наразі ця сфера залишається новою для нашої держави. Більшість науковців зосереджували свої дослідження на цифровізації переважно в економічному контексті. Ця галузь виявилася більш придатною для впровадження цифрових рішень, таких як інтернет-банкінг, автоматизація фінансових процесів різних установ та створення програмного забезпечення.

Водночас значна увага дослідників була приділена вивченню зарубіжного досвіду цифровізації соціальних і адміністративних послуг, що дозволяє враховувати найкращі практики для адаптації цих технологій у вітчизняній соціальній сфері.

Мета даного дослідження полягає у визначенні напрямів розвитку цифрової трансформації як ключового елемента системи соціальних послуг в Україні. Це включає аналіз існуючих практик, виявлення проблем та

перспектив цифровізації соціальної сфери, а також обґрунтування механізмів впровадження цифрових технологій для підвищення доступності, якості та ефективності надання соціальних послуг. Дослідження спрямоване на формування рекомендацій щодо інтеграції інноваційних рішень, оптимізації процесів управління соціальними послугами та зміцнення інформаційної інфраструктури у контексті цифровізації. Основні завдання дослідження включають:

– проведення аналізу стану цифрової трансформації у сфері соціальних послуг в Україні;

– визначення ключових проблем, пов’язаних із впровадженням цифрових технологій у соціальній сфері;

– оцінку ефективності існуючих цифрових платформ і технологій у процесі надання соціальних послуг;

– обґрунтування напрямів удосконалення механізмів управління соціальними послугами в умовах цифровізації;

– розробку рекомендацій щодо інтеграції новітніх цифрових рішень для підвищення доступності, якості та безпеки соціальних послуг;

– вивчення міжнародного досвіду цифровізації соціальної сфери та адаптацію найкращих практик до українських умов;

– формування концептуальних засад розвитку цифрової інфраструктури в соціальній сфері для зменшення цифрового розриву між регіонами.

Об’єктом дослідження є система соціальних послуг в Україні, що функціонує в умовах цифрової трансформації та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у процеси надання соціальної допомоги та обслуговування населення. Предметом дослідження є організаційно-економічні, інформаційно-комунікаційні та управлінські аспекти цифрової трансформації системи соціальних послуг в Україні, а також механізми їх удосконалення для забезпечення ефективності, доступності та прозорості в умовах цифровізації.

Для проведення дослідження були використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Зокрема, застосовувалися методи аналізу та синтезу для визначення ключових аспектів цифрової трансформації соціальних послуг, порівняльний аналіз для вивчення досвіду інших країн у цифровізації соціальної сфери, структурно-логічний метод для розробки організаційно-адаптаційного механізму управління. Крім того, використовувалися методи моделювання для прогнозування впливу цифрових технологій на якість соціальних послуг, системний підхід для комплексного вивчення взаємозв'язків між різними компонентами цифрової трансформації та статистичні методи для аналізу даних щодо використання цифрових технологій у сфері соціальних послуг.

Інформаційною базою для написання кваліфікаційної роботи на тему *«Розвиток цифрової трансформації як елемента системи соціальних послуг в Україні»* стали законодавчі та нормативно-правові акти України, що регулюють сферу надання соціальних послуг і впровадження цифрових технологій, статистичні дані про використання електронних сервісів у соціальній сфері, наукові праці українських і зарубіжних авторів з питань цифровізації, офіційні звіти державних органів, зокрема Міністерства цифрової трансформації України, та матеріали міжнародних організацій, які досліджують тенденції цифрової трансформації. Також було використано результати аналітичних досліджень, що стосуються впровадження цифрових технологій у соціальній сфері, і практичний досвід реалізації відповідних програм та проєктів як в Україні, так і за кордоном.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Цифрова трансформація надання соціальних послуг стала важливим пріоритетом у багатьох країнах світу, особливо в умовах кризи, спричиненої пандемією COVID-19, яка розпочалася у 2020 році та значно прискорила цей процес. В Україні пандемічні виклики ускладнилися суспільно-політичною кризою, пов’язаною з масштабною війною, що розгорнулася через російську агресію з 24 лютого 2022 року. Це не лише підкреслило важливість продовження державної реформи цифровізації соціальної сфери, але й створило нагальну потребу у впровадженні нових соціальних е-сервісів, які стали життєво необхідними для населення, постраждалого від окупації.

Стратегічною метою державної політики у сфері цифрової трансформації соціального захисту в Україні є створення єдиної електронної системи соціального захисту. За попередніми оцінками, її впровадження дозволить щорічно заощаджувати до 11 млрд грн, забезпечувати контроль за правильним використанням державних коштів та їх адресним спрямуванням. Однак, реалізація цієї реформи стикається з численними кризовими факторами, що актуалізує необхідність подальшого дослідження стратегічних перспектив цифровізації системи соціального захисту в Україні.

Цифровізація (з англ. *digitalization*) – це процес впровадження цифрових технологій у всі аспекти життя: від міжособистісної взаємодії до промислового виробництва, а також у предмети повсякденного вжитку, зокрема побутову техніку, дитячі іграшки, одяг тощо.

Цифрова трансформація – це перехід до нових форм діяльності підприємств через інтеграцію цифрових технологій і сервісів. Вона передбачає стратегічну співпрацю всіх зацікавлених сторін, розробку програмного забезпечення, впровадження цифрових рішень і оцінювання рівня цифрової зрілості підприємства [1].

Братасюк О.Б. та Ментух Н.Ф. визначили «цифрові права людини» як окрему категорію прав, які стосуються використання Інтернету та/або

реалізуються за допомогою спеціалізованих пристроїв, таких як комп'ютери, смартфони та інші [2]. Для кращого розуміння основних прав, що стосуються цифрового середовища, представимо їх у таблиці 1.1, що дозволить чітко визначити кожне право та його сутність.

Таблиця 1.1

Основні цифрові права людини

Право	Опис
Право на доступ до Інтернету	Кожен має право на рівний доступ і використання вільного та безпечного Інтернету.
Свобода вираження поглядів онлайн	Право вільно висловлювати свої погляди, шукати, отримувати та поширювати інформацію онлайн.
Право на приватність і захист персональних даних	Кожен має право на приватність онлайн та захист персональних даних в Інтернеті (соціальних мережах, формах тощо).
Право на свободу та особисту безпеку онлайн	Реалізація цього права потребує механізмів захисту від протиправних дій, зокрема захисту від насильства, дискримінації та інших форм ворожнечі в Інтернеті.
Право на мирні зібрання, асоціації та/або використання електронних інструментів демократії	Люди повинні мати свободу об’єднання та використовувати сервіси, вебсайти або застосунки для створення, приєднання та участі в соціальних групах і асоціаціях.
Право на цифрове самовизначення	Користувач має право визначити свою ідентичність в онлайнових системах та вибирати інформацію про себе для використання в Інтернеті.

Соціальні послуги – це заходи, які спрямовані на запобігання виникненню складних життєвих обставин, їх подолання або зменшення негативних наслідків для осіб чи сімей, що опинилися в таких умовах. Особі або сім'ї може бути надано одну чи кілька соціальних послуг одночасно.

Система надання соціальних послуг – це правова база, принципи, методи та форми надання соціальних послуг, а також сукупність учасників, які взаємодіють на всіх етапах організації цього процесу.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», основними засадами функціонування системи надання соціальних послуг є низка принципів, які визначають ефективність та доступність цієї сфери. Для кращого розуміння цих засад представимо їх у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Основні засади функціонування системи надання соціальних послуг

Визначення	Опис
Профілактичний характер	Соціальні послуги повинні мати спрямованість на попередження складних життєвих обставин.
Відповідність потребам осіб/сімей, що належать до вразливих груп	Соціальні послуги мають відповідати специфічним потребам осіб або сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах.
Безперервність, послідовність і різноманітність надання соціальних послуг	Послуги повинні надаватися без перерв та у різноманітних формах через взаємодію суб'єктів системи соціальних послуг.
Забезпечення державних гарантій і демонополізація на ринку	Забезпечення державної підтримки у наданні соціальних послуг та усунення монополії на ринку цих послуг.
Рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів послуг	Надавачі соціальних послуг, незалежно від сектора (державного чи недержавного), повинні мати рівні права та обов'язки.

Визначення включають профілактичний підхід до надання послуг, орієнтацію на потреби вразливих груп населення, безперервність та різноманітність послуг, забезпечення державних гарантій і демонополізацію ринку соціальних послуг, а також рівність прав та обов'язків між державними і недержавними надавачами послуг. Ці засади формують ефективну, доступну та справедливу систему соціальних послуг для громадян, що знаходяться в складних життєвих обставинах.

Заходи соціального захисту охоплюють велику кількість реципієнтів і включають надання різноманітних видів соціальних допомог, пільг, послуг та преференцій. Законодавством також визначено диференційовані умови для встановлення права особи на певний вид соціального захисту. Ще у 2002 році Кабінет Міністрів України запропонував стратегію, яка передбачала концептуальні зміни в організації системи соціального забезпечення, зокрема універсалізацію надання соціальної допомоги через підвищення її адресності. На той час реалізація цієї стратегії була складною через необхідність верифікації інформації про потреби кожної особи. Вирішення цієї проблеми стало можливим завдяки розвитку цифрових технологій. Сьогодні верифікація державних виплат здійснюється через інформаційно-аналітичну

платформу, що дозволяє збирати, аналізувати та порівнювати дані, а також перевіряти їх відповідність вимогам законодавства [4].

З метою уникнення шахрайства держава повинна забезпечувати перевірку інформації, щоб визначити право особи на отримання державних соціальних виплат. Витрати на соціальний захист зростають щороку через збільшення категорій осіб, що мають право на різні види підтримки. Наприклад, до прийняття Бюджетного кодексу України у 2001 році, Закон «Про бюджетну систему України» не містив норм щодо соціальних виплат або пільг, а лише визначав загальну норму видатків на підтримку життєвого рівня населення. Після прийняття Бюджетного кодексу в 2001 році, кількість категорій осіб, які мають право на соціальні виплати, становила тридцять, а станом на 2010 рік – понад шістдесят. Тренд розширення цього списку продовжується, в тому числі через зовнішню військову агресію .

З огляду на це, впровадження цифрових технологій у соціальну сферу є необхідним для оптимізації системи соціальних виплат і допомог. Основні етапи цього процесу включають оцифрування інформації та створення державних реєстрів, які зберігають дані про фізичних осіб. Одним із найважливіших і функціональних є Державний реєстр загальнообов'язкового державного соціального страхування [5].

Цифрова трансформація поступово охоплює всі аспекти суспільного життя, включаючи діяльність органів публічної влади та надання соціальних послуг. В Україні цифрові технології продемонстрували свою ефективність не лише у підвищенні функціональної спроможності інституцій, а й у забезпеченні зручності та розширенні можливостей для користувачів, особливо в умовах воєнного стану. Розвиток прозорих, економічно ефективних, швидких та зручних електронних послуг сприяє підвищенню якості та доступності соціальної допомоги.

Цифрова трансформація виступає рушійною силою для ефективного функціонування системи соціального забезпечення України, що є основою

соціальної сфери. Вона підвищує адресність соціального захисту, мінімізує корупційні ризики та сприяє більш раціональному розподілу ресурсів.

Однак для вирішення накопичених за роки проблем у національній системі соціального забезпечення недостатньо лише оновлення концептуальних підходів або вдосконалення законодавства. Потрібно активізувати впровадження цифрових технологій у всі сегменти соціальної сфери. У цьому контексті Міністерство цифрової трансформації України ініціювало запуск пілотного проєкту Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Однією з її ключових цілей є забезпечення прозорості та доступності соціальних послуг, а також справедливий розподіл коштів, щоб допомога надходила тим, хто її найбільше потребує [6].

Цифрова трансформація змінює взаємодію між технологіями та людськими ресурсами у виробничих і управлінських процесах, що вимагає нових відносин між клієнтами та установами соціального захисту. Це базується на розширеному індивідуальному виборі та автономії для виконання операцій. У листопаді 2020 року, на пропозицію Міністерства соціальної політики України та Міністерства цифрової трансформації, було заплановано впровадження експериментального проекту ЄІССС. Проект передбачав:

– технології централізованої обробки даних для надання електронних послуг;

– уникнення дублювання ділових процесів та застосування паперового документообігу через оцифрування документів;

– централізоване фінансування та прямі перерахування соціальних виплат;

– електронну інформаційну взаємодію з іншими системами та порталом Дія для забезпечення дистанційного доступу громадян до послуг;

– автоматизацію процесів управління соціальним захистом, у тому числі для віддалених респондентів.

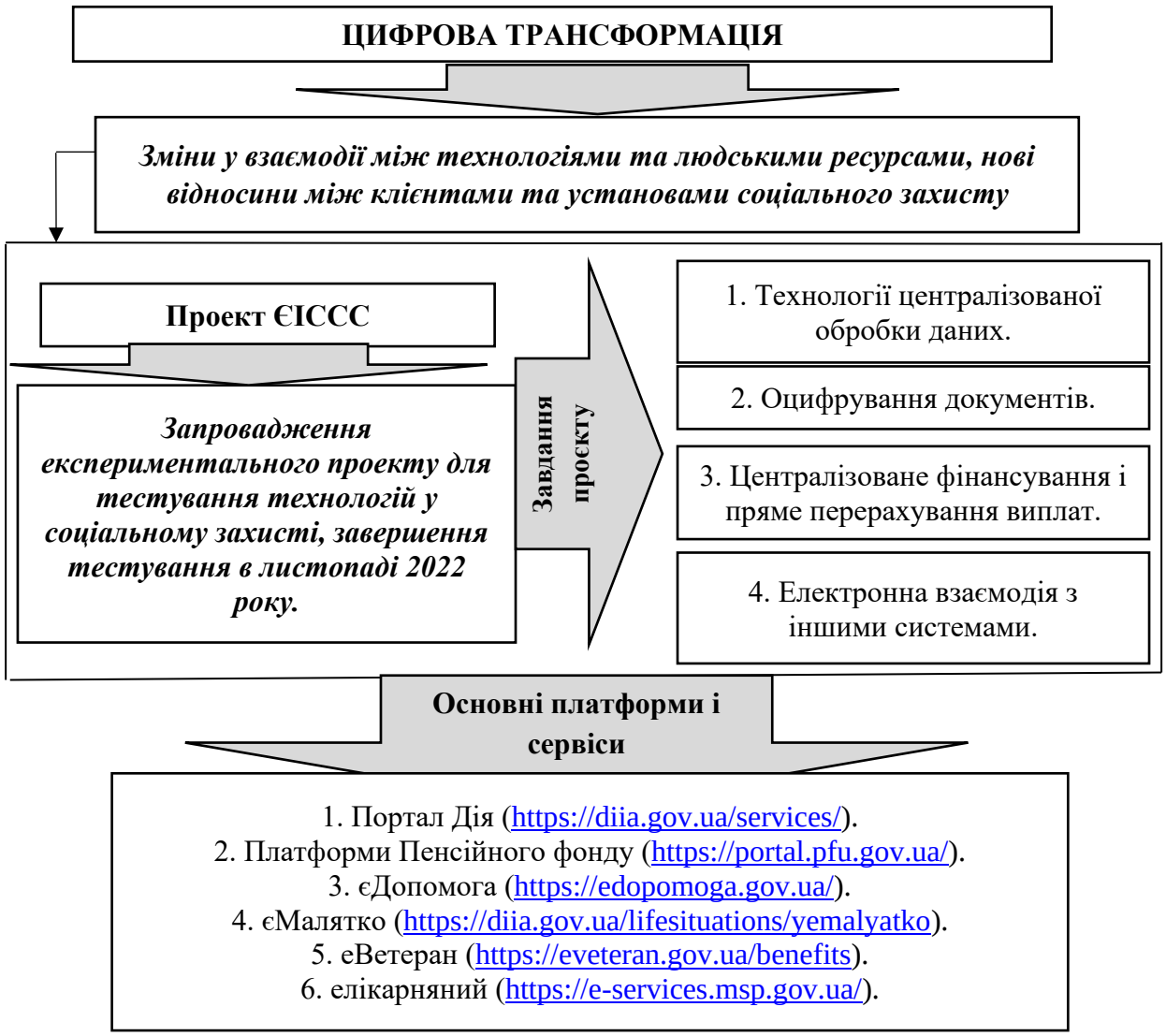


Рис.1.1. **Етапи та основні аспекти цифрової трансформації в соціальному захисті [7]**

Це сприяє формуванню єдиного інформаційного простору у соціальній сфері, що дозволяє вирішувати проблеми соціального захисту, зокрема в умовах воєнного стану, за допомогою цифрових послуг, таких як портал Дія, Пенсійний фонд України, платформи єДопомога, єМалятко, еВетеран, елікарняний та інші. Отже, особи, які мають право на соціальний захист, вже можуть отримувати виплати та послуги через цифрові технології. Проте проблеми, пов'язані з розподіленістю джерел інформації, підтвердження якої необхідне для отримання певного виду соціальної допомоги, залишаються актуальними. Крім того, питання дублювання соціальних виплат та забезпечення їх адресності ще не вирішені в повній мірі.

РОЗДІЛ 2. ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ В УКРАЇНІ: ОЦІНКА ТРАНСФОРМАЦІЙ ТА ПРОЦЕСІВ ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Оцінка цифрової трансформації соціальної сфери в Україні

Цифрові технології демонструють свою значущість завдяки значному підвищенню ефективності в різних сферах застосування. Сучасний етап цифрової трансформації в соціальній сфері тісно пов’язаний із впровадженням у промислову експлуатацію в 2019 році Єдиної державної електронної системи взаємодії державних інформаційних послуг («Трембіта») та єдиного веб-порталу використання електронних адміністративних послуг («Дія»). Моніторинг реалізації відповідного законодавства законодавства, що з 2021 року рівень надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, виключно із соціальною сферою, вийшов на якісно новий рівень [1, 5].

Цифрові системи соціального захисту передбачають створення онлайн-платформи, що надає можливість громадянам взаємодіяти з державними установами для отримання послуг соціального захисту. Такі платформи створюють збір та аналіз даних для автоматизованого визначення прав на соціальний захист і оцінки потреб громадян. Доступні в Україні соціальні е-сервіси охоплюють різні види соціальних виплат, зокрема: пенсії, субсидії, допомогу при народженні дитини, підтримку по безробіттю, для осіб з інвалідністю, народжених від агресії, виплати на дітей для ФОП, а також електронні соціальні послуги, як пошук роботи для безробітних, профорієнтація та підвищення кваліфікації від Державної служби зайнятості, служби Пенсійного фонду України для пенсіонерів, застрахованих осіб та страхувальників, реєстрація пошкодженого майна для постраждалих від бойових дій. Однак застосування цифрових інструментів у наданні соціальних послуг та дійсна виплата залишається фрагментарною, і цифровізація не охоплює деякі складові системи соціального забезпечення [2].

Цифрова трансформація соціальної сфери в Україні є важливим кроком у забезпеченні доступності та ефективності надання соціальних послуг. Впровадження цифрових технологій сприяє вдосконаленню процесів надання допомоги, а також скороченню часу та ресурсів, необхідних для обслуговування громадян. Важливим елементом цифровізації є портал «Дія», який значно спростив доступ до ряду соціальних послуг, таких як реєстрація на допомогу для людей з інвалідністю або усиновлення дітей. Це дозволило покращити якість обслуговування, зменшити черги в управліннях соціального захисту та підвищити прозорість процесу. Крім того, для підтримки постраждалих від російської агресії громадян було запроваджено нові функції через платформу «єДопомога», що дозволило покращити координацію надання допомоги, залучаючи не лише державні кошти.

Нагальна потреба в посиленому вимагає впровадженні цифрових технологій у всі сегменти соціальної сфери. Міністерство цифрової трансформації України ініціювало пілотний запуск Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), яка має на меті забезпечення прозорості й доступності соціальних послуг, а також справедливий розподіл коштів для підтримки тих, хто дійсно потребує допомоги. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) є необхідною для всіх українців і держави. Вона спростить отримання соціальних послуг, усунувши потребу в численних документах та тривалих очікуваннях на субсидії чи пенсії. Для держави це забезпечить можливість формувати ефективну соціальну політику та виявляти корупційні ризики [7, 8].

Цю необхідність обговорюють уже більше 15 років, але перші значущі результати, які стали помітними для громадян, почали з'являтися лише з 2019 року, коли були представлені перші цифрові документи та послуги на порталі та в додатку Дія. Кожного місяця кількість користувачів Дії зростає, оскільки все більше людей користуються смартфонами та набувають цифрових навичок. Пандемія Covid-19 та повномасштабне вторгнення російської федерації в Україну підкреслили важливість і необхідність технологій для

забезпечення добробуту населення та економічного зростання. Наразі на перший план виходить питання трансформації соціальної сфери для функціонування в умовах розвитку цифрової економіки. Забезпечення якісного та ефективного соціального захисту в умовах сучасної інформатизації є ключовим пріоритетом для будь-якої держави. Впровадження ЄІССС дозволяє централізовано накопичувати, зберігати та автоматично обробляти інформацію, що стосується призначення, виплат і формування відомостей для соціальних допомог. Крім того, система замінила та оптимізувала понад 15 застарілих інформаційних систем і реєстрів та представляє собою перехід від районної орієнтації до екстериторіального підходу, що стало критично необхідним у умовах бойових дій та тимчасової окупації окремих регіонів країни [10].

За даними інформаційно-обчислювального центру Міністерства соціальної політики та станом на 01.10.2024 (рис. 2.1), найбільшої цифрової готовності щодо надання соціальних послуг набули Дніпропетровська (114 громад, 5 175 працівників), Київська (66 громад та 3 109 працівників) та Харківська області (86 громад та 2 948 працівників). Найменші показники мають Луганська та Херсонська області, адже вони є тимчасово окупованими територіями України, і Чернівецька область у зв’язку зі своєю малою територією.

Застосунком «Дія» користуються майже всі громадяни держави, тоді як Єдина інформаційна система соціальної сфери в основному стосується працівників соціального захисту та державних службовців. Це є нормальним, оскільки ЄІССС є внутрішньою системою, що виконує роль бек-офісу та основи для цифровізації соціальної сфери. У 2023 році на порталі «Дія» з'явилася можливість подати заявки на такі види соціальної допомоги: на дітей з тяжкими захворюваннями, для осіб з інвалідністю з дитинства та для дітей одиноких батьків [13].

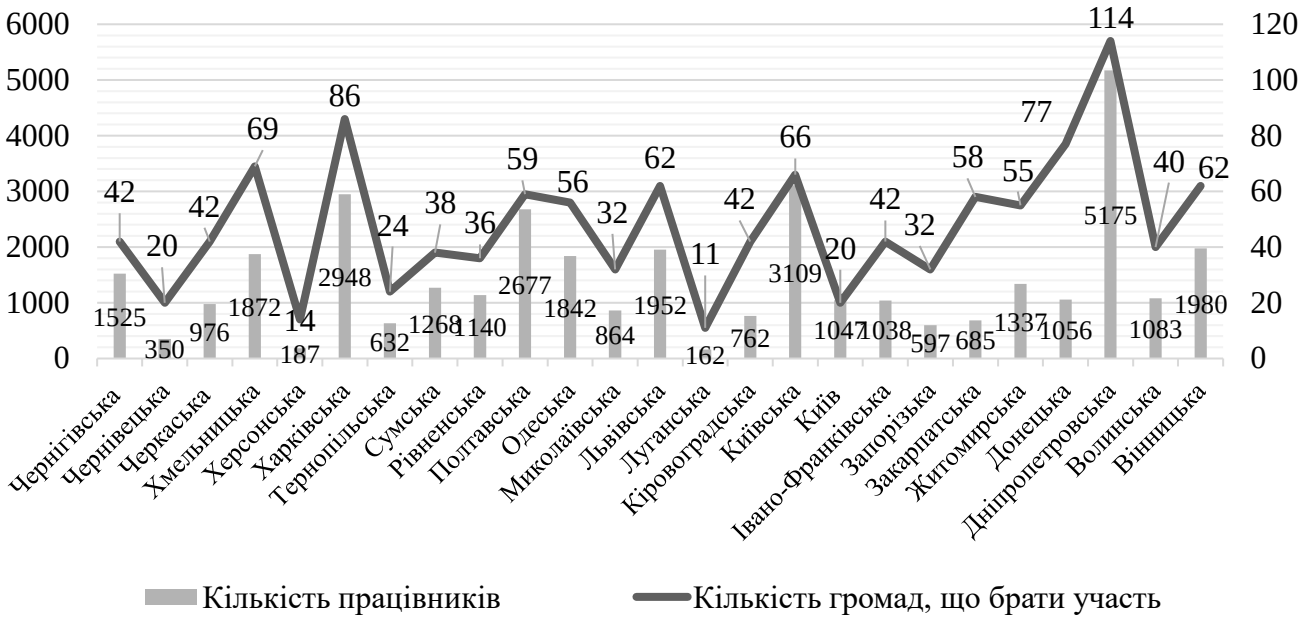


Рис. 2.1. **Структура рівня цифрової готовності надавачів соціальних послуг в розрізі областей України станом на 01.10.2024 [14]**

Понад 600 тисяч людей вже отримують ці допомоги, і їх доступність на платформі «Дія» значно полегшить цей процес [5]. Цифровізація соціальної сфери, через взаємодію та обмін інформацією між ЄІССС та Дією надає громадянам зручний сервіс, доступний 24/7. Через портал «Дія» також запроваджено повний цикл послуг, пов'язаних з усиновленням. У цьому контексті ЄІССС слугує каналом для передачі даних між Дією та Єдиною інформаційно-аналітичною системою «Діти». Це дасть можливість подати заяву на первинну онлайн-консультацію з усиновлення та заявку на кандидатів в усиновлювачі. На порталі доступні й інші соціальні онлайн-послуги, від комплексної послуги «єМалятко» до генерації різних довідок [14].

Однією з найактуальніших проблем залишається підтримка внутрішньо переміщених осіб, які через вторгнення росії були змушені залишити свої домівки. Для них було запущено серію послуг, що допомогло зменшити черги в управліннях соціального захисту. Також важливим кроком у цифровізації стало впровадження функції шерингу документів через «Дію» замість паперових версій під час звернень за допомогою для ВПО [17].

Єдина інформаційна система соціальної сфери спрощує роботу та прискорює надання послуг під час особистих звернень громадян до працівників соціального захисту. Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю використовує цифрові форми співпраці з громадськими організаціями та особами з інвалідністю, а також підприємствами й установами, зокрема через такі інструменти, як електронний конкурс для громадських об'єднань осіб з інвалідністю (Е-конкурс), Електронний кабінет особи з інвалідністю та платформу «єДопомога». Інтеграція ЄІССС з гуманітарною платформою єДопомога дозволяє електронно збирати заявки від громадян для передачі міжнародним організаціям з метою реалізації додаткових грошових виплат українцям. Завдяки верифікації через Єдиний соціальний реєстр було забезпечено відповідність даних, поданих у заявках, з інформацією, що міститься в державних реєстрах. Це сприяло підвищенню довіри партнерів до наданих даних.

Електронний кабінет особи з інвалідністю забезпечує централізоване зберігання, накопичення та автоматизовану обробку інформації, що полегшує подання документів для отримання допоміжних засобів реабілітації.

Проблемою залишається те, що ще значна кількість пенсіонерів та людей похилого віку часто виявляють страх перед використанням цифрових застосунків. У зв'язку з цим впроваджено ініціативи, які б сприяли їхньому навчанню та підвищенню цифрової грамотності. Було запроваджено «Проект підтримки Дія», який фінансується Швецією та реалізується Програмою розвитку ООН (UNDP) в Україні. Цей проект розпочав свою діяльність у 2021 році, а його друга фаза стартувала 1 січня 2024 року. Основною метою ініціативи є подолання цифрового розриву між поколіннями та різними соціальними групами, що дозволить кожному в Україні скористатися новими цифровими рішеннями та електронними послугами. Завдяки цим та іншим ініціативам було забезпечено, щоб жоден громадянин України не залишився поза увагою. Метою проекту є підтримка державних установ (надання партнерам знань та навичок для розробки і впровадження політик,

спрямованих на цифровізацію послуг для громадян із дотриманням прав людини та гендерної рівності); розробка цифрових послуг, орієнтованих на громадян (створено набір послуг, що враховують різні життєві ситуації, із залученням усіх зацікавлених сторін і дотриманням гендерної рівності на кожному етапі); забезпечення поінформованості та доступність (надається українцям, незалежно від статі, інформацію про доступні цифрові послуги та підтримка їх у користуванні) [11].

Аналіз структури наданих соціальних послуг окремим категоріям населення України (рис. 2.2) показує, що найбільшу частку отримувачів становлять особи пенсійного віку – 5,8 млн осіб, або 45,26%. Це свідчить про зростання доступності платформи для літніх людей та про її популярність серед пенсіонерів, які дедалі активніше використовують її можливості.

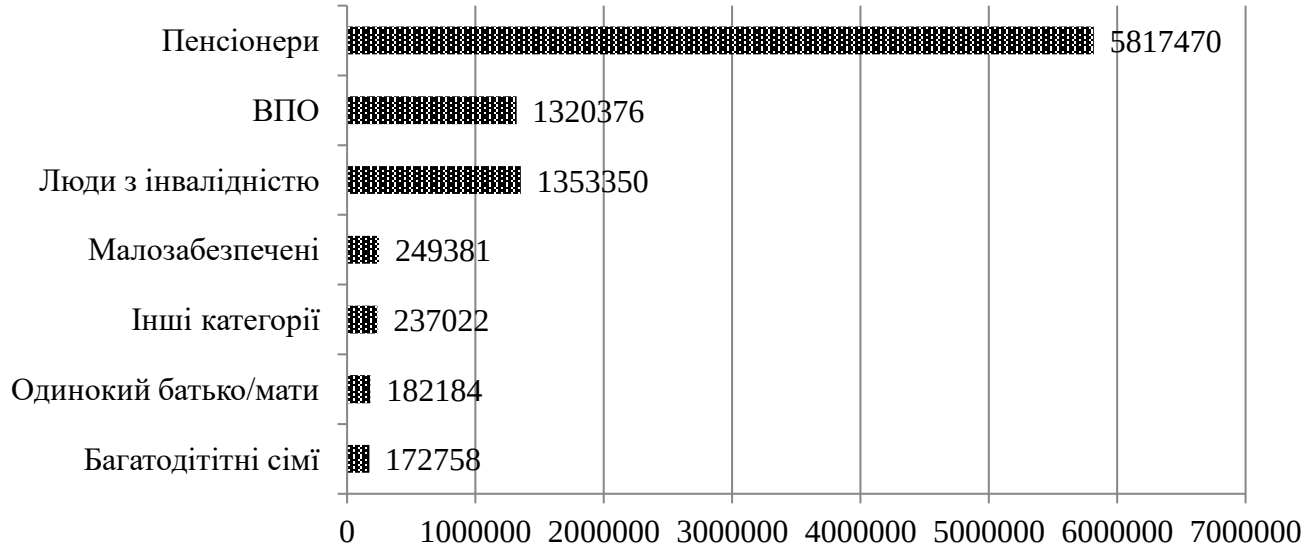


Рис. 2.2. Кількість осіб у застосунку «єДопомога» станом на 01.10.2024 рік, осіб [17]

Через цю платформу вже впроваджено 44 електронні послуги та інструменти, які обслуговують понад 35 мільйонів українців. Платформа також сприяла розробці нового державного стандарту вебдоступності, а перша фаза «Проєкту підтримки Дія» за 2021–2023 роки отримала міжнародне визнання – нагороду Gender-Responsive Evaluation від UNDP. Додатково створено подкаст «Цифровізаторки», який висвітлює історії жінок

у державному секторі, що розробляють електронні продукти для мільйонів громадян [12].

Також заслуговує на увагу платформа «єДопомога», яка створена Міністерством соціальної політики України за підтримки Міністерства цифрової трансформації та Програми розвитку ООН в Україні, за фінансової підтримки Швеції. Вона спрямована на забезпечення потреб громадян, які постраждали від російської агресії. На платформі можна дізнатися, як отримати фінансову допомогу від держави, залишити заявку на допомогу або пропонувати підтримку іншим у вигляді продуктів харчування, одягу, ліків тощо [17].

На рисунках 2.3, 2.4 та 2.5 показано структуру поданих заявок за статусами: «В черзі на оплату», «Не верифіковано», «Передано на оплату». Ці дані відображають ефективність роботи системи, яка демонструє виконання 45% соціальних заявок та звернень, переданих на виплати, загальною сумою понад 10 млн грн [17].

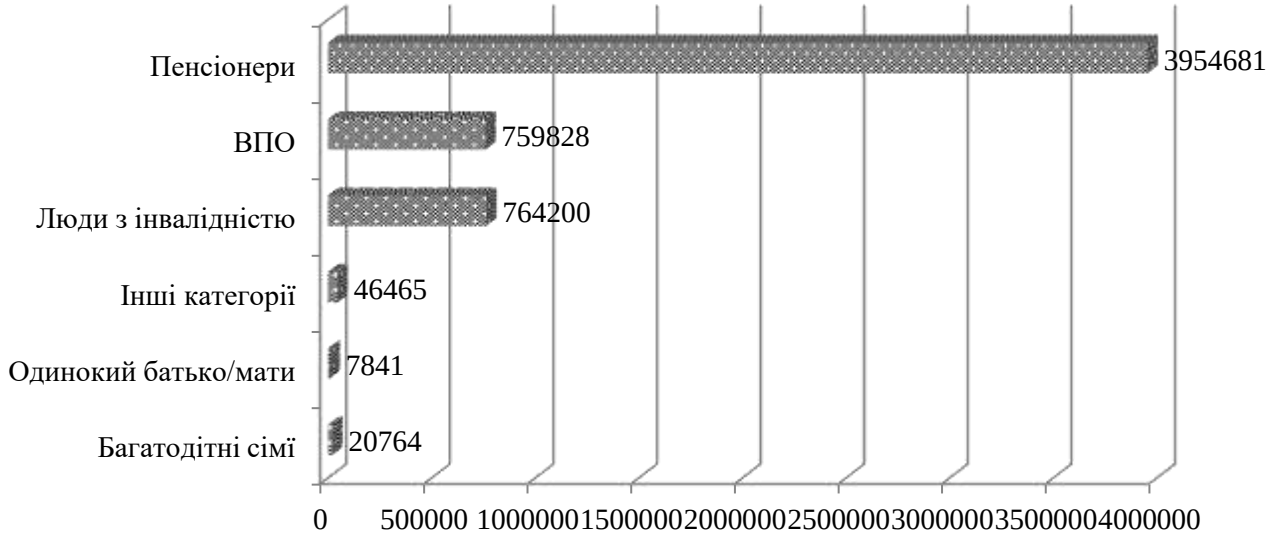


Рис. 2.3. Кількість осіб за статусом «В черзі на виплату» у застосунку «єДопомога» станом на 01.10.2024, [15]

Вимагають додаткових засобів верифікації законності надання соціальної допомоги за зверненнями громадян у порівнянні з «переданими в

оплату». В середньому, близько 20% від усіх звернень, що зумовлено труднощами електронної верифікації осіб.

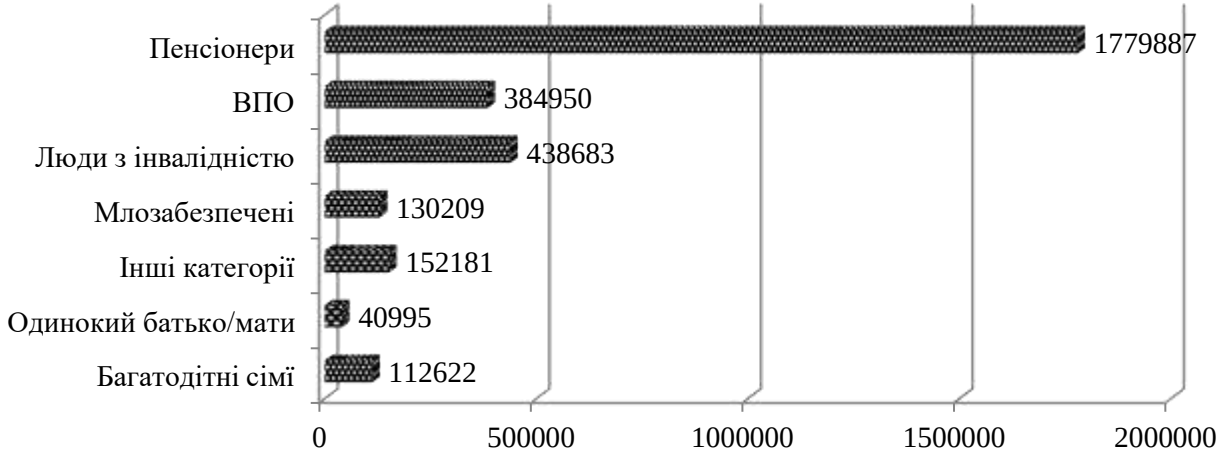


Рис. 2.4. Кількість осіб за статусом «Передано на оплату » у застосунку «ЄДопомога» станом на 01.10.2024, [15]

Діаграма на рис. 4 відображає кількість осіб, чиї заявки мають статус «Передано на оплату» у застосунку «єДопомога» станом на 1 жовтня 2024 року. Найбільшу частку становлять пенсіонери – 1,8 млн. осіб, що значно перевищує інші категорії. Ця статистика свідчить про значний попит на підтримку серед пенсіонерів, а також відображає розподіл заявок серед інших соціально вразливих категорій населення.

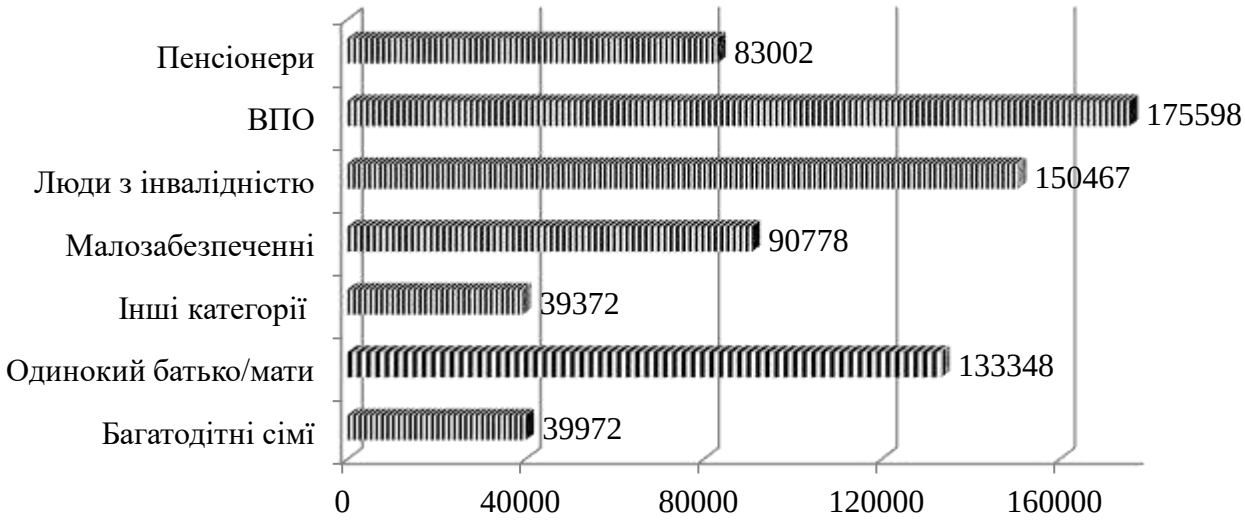


Рис. 2.5. Кількість осіб за статусом «Не верифіковано » у застосунку «ЄДопомога» станом на 01.10.2024, [15]

Найбільша кількість неверифікованих заявок належить внутрішньо переміщеним особам (ВПО) – 175тис. осіб, що є найвищим показником серед усіх категорій. Ця інформація демонструє, що певні категорії населення потребують додаткової уваги для завершення процесу верифікації заявок.

Заглиблюючись у досліджувані проблеми, досягти ефективної цифровізації соціальної сфери в умовах нашої країни можливо через комплексне поєднання бізнесових та технологічних моделей, а також механізмів їх реалізації, що забезпечать надійну й ефективну роботу відповідної екосистеми. Ця екосистема має включати цілісну систему суб'єктів, багатосторонні відносини та дієву платформу для управління соціальними програмами.

Перехід від традиційних відносин до цифрових у соціальній сфері передбачає не лише впровадження нових методів організації та відповідної правової регламентації, а й потребує врахування конкретних ризиків, пов’язаних із цифровізацією. Трансформація соціальної сфери є одним із провідних напрямків державної цифрової стратегії, спрямованої на створення ефективної служби цифрової держави. Для реалізації цієї амбітної мети парламент та уряд ухвалили низку важливих рішень і заходів, які відкрили нові можливості. Також, провели заходи щодо адаптації інститутів соціального захисту до європейських стандартів, підвищення якості соціальних послуг, забезпечення фінансової стабільності соціальної сфери та розширення європейських стандартів. Цей підхід сприятиме впровадженню адресної державної соціальної підтримки, а також мінімізації корупційних ризиків, зловживань та інших негативних явищ, які супроводжували цю сферу протягом тривалого часу. Діджиталізація також вирішує важливі завдання покращення соціальних послуг для громадян, незалежних від місця їх проживання. Однак для досягнення цієї мети потрібні значні зусилля, особливо щодо розвитку базових інституцій соціальної сфери у новостворених територіальних громадах з недостатньо розвиненою інфраструктурою.

2.2. Процес цифровізації соціальних послуг в Україні

Для спрощення доступу до соціальних послуг, пільг та допомоги активно впроваджується цифровізація на національному рівні. Метою є створення системи, де дані передаються між державними установами електронно, без необхідності громадянам особисто подавати паперові довідки.

«Дія», «Трембіта» та ЄІССС є важливими складовими цифрової трансформації України в сфері соціальних послуг та державного управління.

«Трембіта» – це національна платформа електронної взаємодії органів влади, яка забезпечує обмін даними між державними реєстрами. Вона допомагає органам влади обмінюватися інформацією в автоматизованому режимі, зменшуючи паперовий документообіг і покращуючи ефективність роботи. Цей інструмент відіграє ключову роль у побудові цифрового уряду в Україні. Завдяки системі Трембіта, яка забезпечує швидкий і безпечний обмін даними між державними реєстрами та органами, мільйони українців можуть отримувати необхідні послуги в кілька кліків, без черг і бюрократії. Понад 9 мільярдів обмінів даними між реєстрами вже проведено через Трембіту: заощаджено 106 тисяч людських років – це ніби вся країна разом зекономила десятки років на паперовій бюрократії; **с**корочення витрат дозволило громадянам зекономити понад 33 мільярди гривень – кошти, які можна спрямувати на важливі потреби; **з**авдяки зменшенню відвідувань установ вдалося уникнути викидів 14 тисяч тонн чадного газу.

За допомогою Трембіти вдалося реалізувати такі важливі сервіси:

– майже 550 тисяч малюків зареєстровані через сервіс єМалятко – без біганини між кабінетами;

– більше 115 тисяч повторних свідоцтв та витягів із ДРАЦС отримано через Дію – без потреби стояти в черзі;

– понад 37 тисяч пар подали заяву про шлюб онлайн через портал Дія;

– автоматично оформлено понад 100 тисяч відстрочок від мобілізації [22].

«Дія» – це мобільний застосунок і вебпортал, створений для громадян України. Його основна функція – забезпечення доступу до державних послуг онлайн. Завдяки «Дії» українці можуть отримувати електронні документи, подавати заяви на адміністративні послуги, реєструвати бізнес тощо. У 2023 році на порталі та в застосунку «Дія» реалізували понад 30 електронних послуг. Кількість користувачів сервісу зросла на мільйон — до 19,9 мільйонів громадян. Про це повідомила пресслужба Міністерства цифрової трансформації, презентуючи підсумки його діяльності за рік [24].

Хоча обидві системи доповнюють одна одну, «Трембіта» діє на рівні органів влади для обміну даними, тоді як «Дія» – це інтерфейс для громадян, через який вони отримують ці послуги.

ЄІССС (Єдина Інформаційна Система Соціальної Сфери) – це комплексна система, яка об'єднує різні підсистеми для автоматизації процесів у сфері соціального захисту. Вона включає в себе централізовану базу даних, механізми верифікації, обміну інформацією з іншими реєстрами та системами, що забезпечує ефективне надання соціальних послуг.

Ці три елементи разом працюють на модернізацію державних послуг в Україні, зокрема в соціальній сфері, сприяючи поліпшенню доступу до державних сервісів, скороченню бюрократичних процедур та зменшенню корупційних ризиків. Потреба у цифровізації обговорюється понад 15 років, але значні результати стали відчутними лише з 2019 року, коли на порталі та в застосунку «Дія» з’явилися перші цифрові документи й послуги. Для цифровізації соціальної сфери та переведення більшості соціальних послуг в онлайн-формат, зокрема на платформу «Дія», уряд ухвалив рішення розробити та впровадити Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС). Ця система оптимізує роботу та прискорює надання послуг громадянам при зверненнях до органів соціального захисту. ЄІССС забезпечує централізоване накопичення, зберігання та автоматизовану обробку даних. Вона дозволяє здійснювати призначення, виплати та формування відомостей про соціальні допомоги. Система замінює понад 15

застарілих інформаційних систем та реєстрів, покращуючи їхню ефективність. Платформа є основою для запровадження універсальної соціальної допомоги, яка буде легшою для адміністрування і соціально справедливішою порівняно з численними видами виплат, що існують зараз [21].

Зосередимося на Єдиній Інформаційній Системі Соціальної Сфери (ЄІССС), оскільки саме вона безпосередньо стосується теми цифровізації соціальних послуг в Україні. ЄІССС є однією з ключових складових системи соціального захисту країни і передбачає інтеграцію різних підсистем для автоматизації процесів, пов'язаних з наданням соціальних послуг та виплат (табл. 2.1). Ці функції сприяють покращенню якості надання соціальних послуг в Україні через цифровізацію та автоматизацію процесів у системі соціального захисту [25].

Таблиця 2.1

Основні характеристики та функції ЄІССС

Характеристика/Функція	Опис
Централізована база даних	Усі дані про одержувачів соціальних послуг зберігаються в єдиній базі, що дозволяє забезпечити їх оперативне оброблення та автоматизацію процесів, зокрема нарахування та виплат соціальних допомог.
Верифікація даних	ЄІССС включає систему для автоматичної перевірки документів і даних одержувачів допомог через інтеграцію з іншими державними реєстрами, що зменшує ймовірність помилок та затримок у виплатах.
Обмін даними між державними установами	Завдяки ЄІССС забезпечується безперервний обмін даними між різними державними установами, такими як Пенсійний фонд, соціальні служби, банки та інші, що дозволяє пришвидшити процес надання допомог.
Обмін даними між державними установами	Завдяки ЄІССС забезпечується безперервний обмін даними між різними державними установами, такими як Пенсійний фонд, соціальні служби, банки та інші, що дозволяє пришвидшити процес надання допомог.
Модернізація процесів	Завдяки ЄІССС впроваджуються ефективні механізми для обробки заявок, оптимізації надання соціальних послуг, а також можливість управління соціальними виплатами та допомогами на різних рівнях — від місцевого до національного.

ЄІССС підтримує електронні інструменти для громадян, такі як Дія, що дозволяє зручніше отримувати соціальні послуги онлайн. Ці компоненти взаємодіють, забезпечуючи ефективне та безпечне надання соціальних

послуг громадянам України, а також сприяють полегшенню роботи працівників соціальних служб. Цифровізація у сфері соціального забезпечення також сприяє зменшенню бюрократії та підвищенню прозорості.

ЄІССС – це перехід від районорієнтованості до екстериторіального принципу, що в умовах бойових дій та тимчасової окупації частини районів країни стало критичною необхідністю. Важливо зазначити, що унеможливлення корупційних дій та автоматизація соціальних послуг для громадян завдяки системі є важливою складовою ефективної цифрової держави [21].

У процесі цифровізації соціальної сфери вирішуються ряд проблем, які ускладнюють процес надання соціальних послуг. Основними з них є велика кількість паперових довідок, значний обсяг ручної роботи в застарілих системах та відсутність налагоджених процедур взаємодії з банками. Ці проблеми створюють значні труднощі як для громадян, так і для органів соціального захисту. Впровадження цифрових рішень дозволяє суттєво спростити ці процеси, зробити їх більш ефективними і прозорими. Нижче представлено таблицю, яка ілюструє основні проблеми та рішення, які забезпечує цифровізація соціальної сфери (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Проблеми, які вирішує цифровізація соціальної сфери

Проблема	Рішення через цифровізацію
Велика кількість паперових довідок, черги до управлінь соцзахисту, довгий час отримання послуг	Перехід на цифрові документи, онлайн-запити та автоматизація процесів для прискорення надання послуг
Значний обсяг ручної роботи по нарахуванню та виплатам допомог у застарілих інформаційних системах	Впровадження сучасних інформаційних систем, автоматизація нарахувань і виплат для зменшення помилок і затримок
Відсутність налагоджених процедур взаємодії з банками для виплати допомог	Автоматизація виплат через електронні платформи та інтеграція з банками для оперативних трансакцій

Ці проблеми є основними викликами для соціальної сфери, і їх вирішення завдяки цифровим технологіям є важливим кроком до більш ефективного надання послуг громадянам (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Порівняння традиційної та цифрової системи соціального захисту населення в Україні: до і після впровадження ЄІССС [20]

Якщо Дію знає кожен громадянин, то з Єдиною інформаційною системою соціальної сфери стикаються, здебільшого, працівники системи соціального захисту та держслужбовці. ЄІССС – це внутрішня система, яку можна порівняти з бек-офісом та фундаментом цифровізації соціальної сфери. В результаті впровадження ЄІССС значно покращилось обслуговування громадян у сфері соціального захисту, завдяки автоматизації та інтеграції різних процесів. Система дозволила автоматично відкривати особові рахунки, здійснювати перевірку документів та спростила передачу справ між управліннями. Це не лише підвищує ефективність роботи працівників соціального захисту, а й забезпечує зручність для громадян, зменшуючи кількість помилок та затримок у наданні послуг.

Ці новації значно підвищують оперативність і зручність надання послуг, зменшуючи навантаження на працівників та знижуючи бюрократичні бар'єри для громадян.

Таблиця 2.3

Основні новації, що впроваджені в рамках ЄІССС

Нововведення	***Автоматичне відкриття особових рахунків***	***Автоматична перевірка документів***	***Зручна передача електронних справ***	***Призначення субсидій через Пенсійний фонд***
Характеристика	Спрощення процесу реєстрації осіб для отримання соціальних послуг	Використання інфообмінів для автоматичної верифікації документів	Легкість в передачі справ між різними управліннями соціального захисту	Реалізація механізму призначення субсидій через єдину інформаційну систему

ЄІССС в Україні представляє собою вдосконалену цифрову інфраструктуру, що складається з трьох основних компонентів: Об'єднаної централізованої бази даних, базових підсистем і прикладних підсистем. Об'єднана централізована база даних є основою цієї системи, де зберігається та обробляється критична інформація, що стосується соціального забезпечення. Базові підсистеми забезпечують функціонування основних програм соціальної підтримки, виконуючи основні функції. Прикладні підсистеми фокусуються на управлінні конкретними видами соціальної підтримки, враховуючи специфічні потреби різних категорій отримувачів. Всі ці компоненти працюють разом, сприяючи покращенню та оптимізації системи соціального захисту в Україні. Структура системи виглядає як три рівні, кожен з яких виконує свої власні, але тісно взаємопов'язані функції (рис. 2.7).

Ця архітектура дозволяє ефективно обробляти та обмінюватися даними між установами соціального захисту на різних рівнях, дотримуючись стандартів цифровізації для інформаційних потоків на національному, регіональному та місцевому рівнях та демонструє інтеграцію центральної бази даних з базовими та прикладними підсистемами

Впровадження Єдиної Інформаційної Системи Соціальної Сфери (ЄІССС) включає низку базових підсистем, що дозволяють ефективно обробляти дані, надавати соціальні послуги, виконувати бюджетування, верифікацію та здійснювати автоматизований обмін даними [26].



Рис. 2.7. Компоненти Єдиної Інформаційної Системи Соціальної Сфери [25]

У додатках представлена таблиця, що детально описує основні базові підсистеми цієї системи (додаток А).

Ці підсистеми забезпечують не лише ефективність, але й оперативність у наданні соціальних послуг в Україні, значно сприяючи процесу цифровізації та автоматизації роботи органів соціального захисту. Важливим фактором для цього є доступ до Інтернету, що дозволяє громадянам та державним установам взаємодіяти в електронному форматі. Згідно з статистичними даними щодо доступу населення України до Інтернету за період 2018–2024 років, спостерігається стабільне зростання кількості користувачів. Це підтверджує важливість інтернет-платформ, таких як ЄІССС, для ефективного функціонування соціальних послуг. Технологічний розвиток і покращення інфраструктури Інтернету відкривають нові можливості для оптимізації надання соціальних послуг через доступ до онлайн-ресурсів та інтеграцію даних між різними державними установами [20].

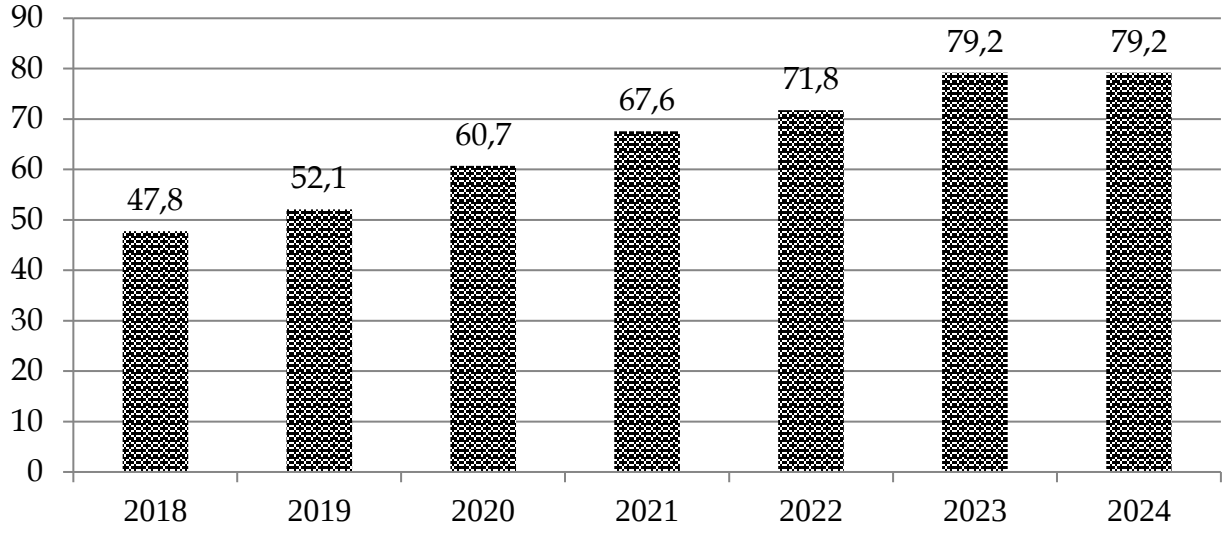


Рис.2.8. **Доступ населення України до Інтернету, %**

Зростання доступу забезпечується через розширення мобільного зв'язку, цифровізацію послуг та впровадження нових технологій, попри вплив воєнного стану на інфраструктуру країни. У всьому світі на початок року, за даними DataReportal, налічувалося 5,35 млрд інтернет-користувачів, що становило 66,2% світового населення. Соціальними мережами користувалися 5,04 млрд осіб, або 63,3% населення світу. На початок 2021 року рівень проникнення інтернету в Україні становив 67,6%. У країні налічувалося 29,47 млн інтернет-користувачів, а 25,7 млн користувалися соціальними мережами. (рис.2.9).

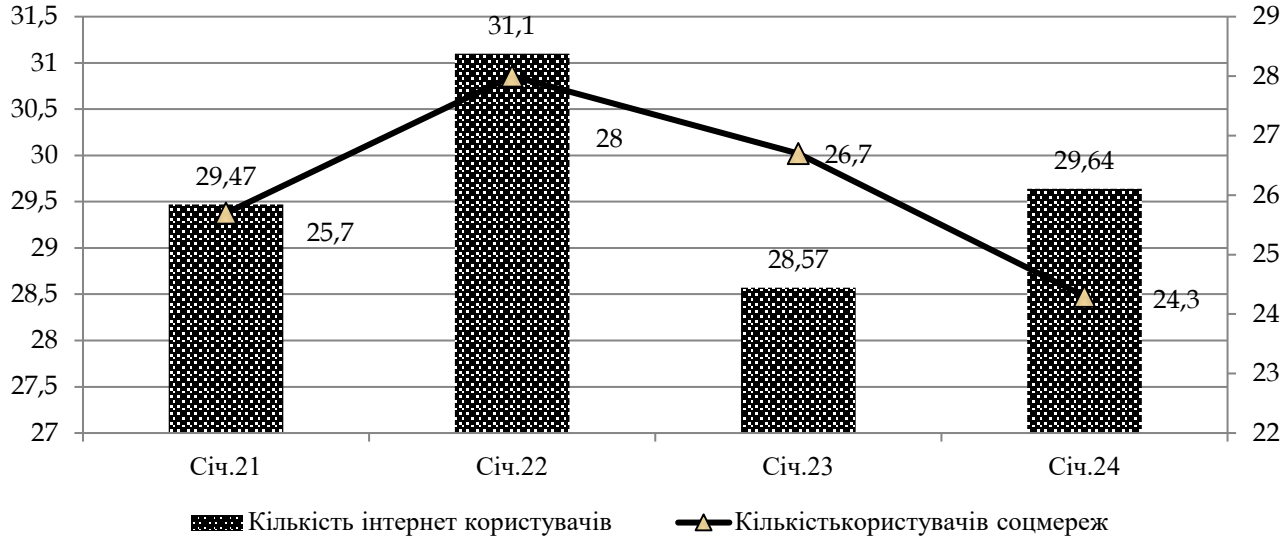


Рис. 2.9. **Динаміку зміни кількості користувачів інтернету та соцмереж в Україні під час війни**

У січні 2022 року, перед початком повномасштабною російського військового вторгнення, кількість інтернет-користувачів у країні зросла до 31,1 млн, а кількість користувачів соцмереж – до 28 млн. Рівень проникнення інтернету зріс до 71,8%. Проте станом на січень 2023-го кількість користувачів інтернету в Україні зменшилася до 28,57 млн, відтак рівень проникнення інтернету склав 79,2%. В Україні нарахували 26,7 млн користувачів соціальних мереж, що становило близько 74% від загальної чисельності населення. Аналіз даних попередніх років засвідчує, що кількість інтернет-користувачів за два роки повномасштабної війни знизилася з 31,1 млн до 29,64 млн, або на 1,46 млн осіб. Кількість користувачів соцмереж за цей період зменшилася з 28 млн осіб до 24,3 млн осіб, тобто на 3,7 млн осіб. При цьому за останній рік кількість користувачів соцмереж зменшилася на 10%. У 2023 році кількість громадян, які щодня користуються інтернетом, у 2023 році склала 80%. Ще 11% українців у 2023 році користувалися інтернетом нерегулярно: 2-3 години на тиждень і рідше. Не користувалися інтернетом узагалі 9% респондентів [27].

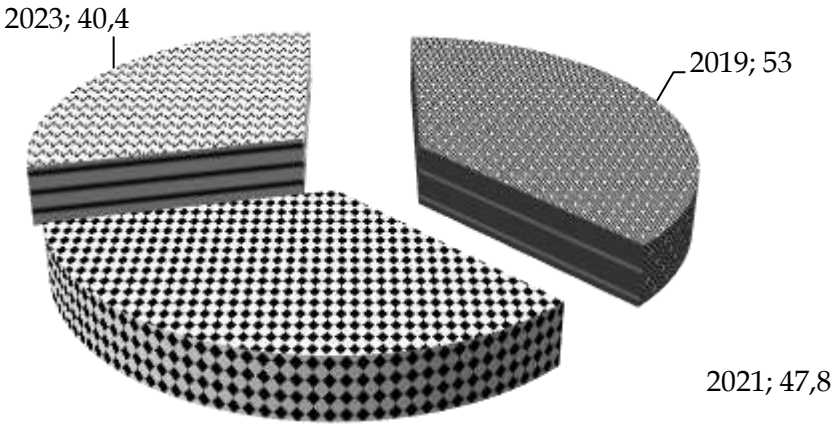


Рис.2.10. **Динаміка частки дорослого населення із рівнем цифрових навичок нижче базового**

Частка дорослих громадян, які володіють цифровими навичками на базовому рівні, в Україні на сьогодні становить 59,6%. За чотири роки вона зросла на 12,6%. На високому рівні цифровими навичками володіє 38% громадян [28].

Протягом року частка українців, які щоденно користуються інтернетом, зросла з 72% до 80%. Від 2021 року цей показник збільшився на понад 10%.

У 2023 році 11% українців використовували інтернет нерегулярно, витрачаючи 2-3 години на тиждень або рідше. При цьому 9% респондентів не користувалися інтернетом взагалі. Порівняно з 2021 роком, частка людей, які не мали доступу до мережі, скоротилася на 5%.

Серед українців найпопулярнішим державним вебресурсом є «Дія». За три роки рівень користування порталом та застосунком зріс із 13% у 2020 році до 51% станом на початок жовтня 2023 року. У 2023 році 89% молоді віком 18-29 років скористалися принаймні однією послугою "Дії", тоді як серед людей віком 70 років і більше таких користувачів лише 30%. Крім того, державними е-послугами частіше користуються чоловіки, особи з вищою освітою та високим рівнем доходу.

Старші люди, як і раніше, менш активно використовують цифрові державні послуги (35%) та інтернет (50% користуються ним щодня, тоді як 30% взагалі не мають доступу). Проте саме в цій віковій групі зафіксовано найбільше зростання частки регулярних користувачів інтернету: їх кількість зросла до 50% у 2023 році порівняно з 32% у 2022 році.

Основні причини, через які люди не користуються е-послугами, залишаються незмінними:

- відсутність потреби — 69% опитаних;
- недостатність навичок — 27%;
- відсутність пристрою з доступом до інтернету — 19%.

Водночас частка людей, які вказували на брак цифрових навичок як причину некористування е-послугами, зменшилася на 20% порівняно з 2022 роком, коли таких було 47% [28].

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ ТА ІНФРАСТРУКТУРИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Цифровізація адміністративних послуг в Україні, яка активно розпочалася з середини 2010-х років, має на меті підвищення ефективності, прозорості та доступності державних сервісів для громадян. Одним із ключових досягнень у цьому напрямку стало створення порталу та мобільного застосунку «Дія», запущеного у 2020 році. Завдяки стрімкому зростанню популярності «Дія» пропонує широкий спектр цифрових послуг, включаючи електронні документи, реєстрацію бізнесу та онлайн отримання адміністративних довідок (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Етапи змін в цифровізації адміністративних послуг в Україні

Рік	Проєкт	Зміст
2015	Запуск системи електронних державних закупівель ProZorro	Створення прозорої та відкритої системи державних закупівель для зниження корупції.
2016	Впровадження електронної черги у державних установах	Запровадження системи електронної черги для зменшення часу очікування громадян.
2017	Запуск системи електронної реєстрації бізнесу	Спрощення процедури реєстрації компаній через електронну систему.
2018	Створення Єдиного державного реєстру нерухомості	Створення електронної бази даних про нерухомість для полегшення доступу до інформації.
2019	Запуск мобільного додатку «Дія» в тестовому режимі	Перший етап впровадження єдиного державного порталу для надання адміністративних послуг.
2020	Офіційний запуск порталу «Дія»	Об'єднання різних державних послуг в єдиному онлайн-сервісі.
	Впровадження електронних паспортів та водійських посвідчень	Надання можливості користуватися електронними версіями документів через додаток «Дія».
2021	Розширення функціоналу порталу «Дія»	Додано послуги реєстрації місця проживання онлайн, отримання довідок, подання податкових декларацій.
	Початок впровадження технологій блокчейн	Використання блокчейн-технологій для забезпечення безпеки та прозорості державних реєстрів.
2022	Інтеграція з іншими державними та приватними сервісами	Співпраця з банками та іншими установами для авторизації через «Дію» та доступу до додаткових послуг.
	Розвиток кібербезпеки	Впровадження заходів для захисту даних користувачів та протидії кіберзагрозам.
2023	Додаткові освітні програми з цифрової грамотності	Масштабні програми для підвищення рівня цифрової грамотності серед населення.
	Впровадження нових електронних сервісів	Розвиток послуг у сфері охорони здоров'я, соціального захисту та освіти через портал «Дія».

Попри досягнення, цифровізація стикається з низкою викликів, серед яких технічна інфраструктура, кібербезпека та цифрова грамотність населення. Водночас уряд і міжнародні партнери активно працюють над подоланням цих проблем, інвестуючи у розвиток технологій і навчальні програми. Наприклад, Європейський Союз підтримує цифрові проєкти в рамках ініціативи «Цифрова Європа» [39].

Окрім платформи «Дія», перспективними напрямками є впровадження блокчейн-технологій для забезпечення безпеки державних реєстрів і розробка мобільних додатків для спрощення доступу до послуг. Значна увага приділяється кібербезпеці: впроваджуються нові стандарти, навчальні програми для державних службовців та міжнародне співробітництво для обміну досвідом.

Усе це формує базис для створення сучасної, ефективної та безпечної системи адміністративних послуг, яка відповідає потребам громадян та сприяє розвитку державного управління в Україні.

В Україні спостерігаються значні регіональні диспропорції у доступі до інтернету, що створює труднощі для надання електронних послуг у віддалених і сільських районах. Крім того, питання кібербезпеки та захисту персональних даних залишаються актуальними, оскільки вони викликають занепокоєння у користувачів і можуть негативно вплинути на рівень довіри до цифрових технологій.

Попри існуючі виклики, перспективи цифровізації адміністративних послуг залишаються оптимістичними завдяки підтримці держави, міжнародних партнерів і залученню молодих ІТ-фахівців. Інтеграція інноваційних технологій, зокрема блокчейну, здатна підвищити ефективність і прозорість державного управління. Приклади успішної цифровізації в інших країнах підтверджують, що для досягнення цього необхідні належне фінансування, навчання персоналу та забезпечення високого рівня кібербезпеки [36].

Подальші дослідження повинні охоплювати аналіз впровадження передових технологій для покращення безпеки та прозорості, а також розробку нових підходів до навчання державних службовців цифровим навичкам. Досвід інших країн може стати основою для адаптації найкращих практик до українських реалій.

Зусилля мають бути спрямовані на вирішення фінансових та інфраструктурних проблем, посилення кіберзахисту і підвищення рівня обізнаності громадян про переваги електронних сервісів. Такі дії сприятимуть забезпеченню рівного доступу до якісних адміністративних послуг для всіх громадян, незалежно від місця проживання, що своєю чергою сприятиме загальному розвитку цифрової грамотності й інноваційності в країні.

Для успішної цифровізації важливо реалізувати комплексні заходи, спрямовані на підвищення цифрової грамотності населення, вдосконалення цифрової інфраструктури, зміцнення кібербезпеки та інтеграцію сучасних технологій, таких як штучний інтелект. Усі ці напрями сприяють підвищенню доступності, зручності та ефективності цифрових послуг, забезпечуючи рівні можливості для громадян незалежно від їхнього місця проживання. У додатку Б наведено детальну характеристику основних заходів [37].

Для того щоб цифровізація соціальної сфери приносила стабільні переваги всім учасникам процесу надання соціальних послуг і дозволяла подолати цифровий розрив, необхідно вдосконалити організаційний механізм державного управління цією сферою. Потрібно розробити заходи, спрямовані на стимулювання конкуренції серед постачальників послуг, створення сучасної інфраструктури, інтеграцію ринку соціальних послуг з іншими секторами економіки та активне використання державно-приватного партнерства. Важливо також адаптувати як постачальників, так і споживачів послуг до змін, пов'язаних з непередбачуваністю внутрішньої економічної ситуації. Очікувані результати ефективної реалізації цих заходів включають

прискорення розвитку соціальної сфери, розв'язання соціальних проблем на рівні місцевих громад і підвищення якості наданих послуг. У сучасних умовах розвитку ринкових відносин особливу увагу слід приділяти створенню адаптивного управлінського механізму для організацій сфери послуг на регіональному рівні з акцентом на ефективне використання їхнього потенціалу та застосування інноваційних методів управління (рис. 3.1).

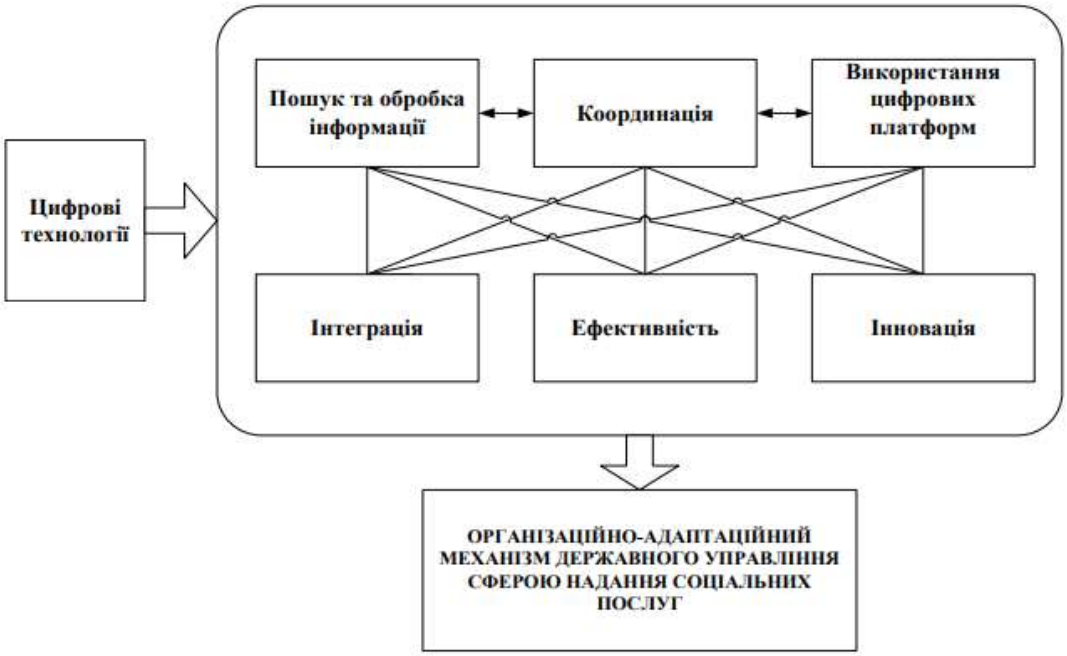


Рис.3.1. **Концептуальна схема організаційно-адаптаційного механізму державного управління соціальними послугами в умовах цифровізації [39]**

Новий удосконалений механізм має бути орієнтований на координацію заходів, що сприятимуть швидшій адаптації учасників ринку до цифрових змін. Важливим є акцент на інвестиції у впровадження сучасних технологій у соціальні установи, а також на масштабне доповнення економічними реформами, покращення ефективності регулювання та створення належних умов для бізнесу на ринку соціальних послуг.

Важливою складовою реалізації організаційно-адаптаційного механізму державного управління у сфері надання соціальних послуг в умовах цифровізації є процеси збору та обробки інформації. Цей підхід дозволяє створити базу даних для виробників і споживачів соціальних послуг, що є

основою для впровадження маркетингу послуг і ефективної реалізації електронного уряду та бізнесу. Автоматизація і координація діяльності учасників ринку соціальних послуг дозволяє зменшити трансакційні витрати та бюджетні витрати споживачів. Механізм передбачає автоматизований збір і обробку великих обсягів даних, що забезпечує стабільну реалізацію за допомогою інформаційних технологій. Використання технологічних платформ сприяє оновленню та модернізації послуг, а інтеграція інформації через електронні платформи забезпечує ефективне управління соціальними послугами в умовах цифровізації економіки. Інституційні реформи мають бути спрямовані на покращення управління соціальними послугами через технологічні впровадження, розвиток онлайн-платежів, підвищення цифрової грамотності серед споживачів і виробників послуг, а також на зміцнення довіри до онлайн-транзакцій завдяки належним заходам захисту персональних даних і забезпечення інформаційної безпеки.

Складність інтеграції регіональної взаємодії органів влади вирішується через те, що цей рівень управління соціальними послугами є останнім етапом в інформаційно-комунікаційному ланцюзі. Тому, для успішної цифрової трансформації державного управління в сфері соціальних послуг, важливо реалізувати технологічні етапи, які представлені в наступній таблиці (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Етапи цифрової трансформації державного управління надання соціальних послуг

Етап	Характеристика
1. Архітектура системи державного управління наданням соціальних послуг на засадах цифровізації	Ревізія та оптимізація процесів державного і місцевого управління за допомогою цифрових технологій.
2. Впровадження цифрових інструментів державного управління, що використовуються в умовах реального часу	Інтеграція даних, отриманих через автоматизовані системи збору інформації, що дозволяє підвищити ефективність управлінських рішень у сфері соціальних послуг.
3. Цифрове державне управління наданням соціальних послуг	Використання інформаційно-комунікаційних технологій для реалізації політики у сфері соціальних послуг і можливості для бюджетної оптимізації.

У контексті цифровізації надання соціальних послуг значну роль відіграють заходи з удосконалення цифрової грамотності населення та розвиток цифрової інфраструктури. Ці заходи включають як освітні ініціативи, так і вдосконалення технічної бази для ефективного доступу до електронних послуг (табл. 3.3)

Таблиця 3.3

Заходів для розвитку цифровізації соціальних послуг

Захід	Опис
Підвищення цифрової грамотності	Впровадження навчальних програм, онлайн-курсів і тренінгів для різних вікових та соціальних груп з метою освоєння цифрових технологій та користування електронними послугами. Цифрова грамотність включає базові навички роботи з комп'ютером та інтернетом, а також знання принципів безпеки в онлайн-середовищі.
Розвиток цифрової інфраструктури	Створення високошвидкісного Інтернет-з'єднання у віддалених регіонах, модернізація державних платформ і ресурсів для зменшення цифрового розриву між урбанізованими та сільськими територіями. Це сприяє рівному доступу до соціальних послуг, таких як реєстрація допомог, подача заявок на субсидії, а також доступ до медичних послуг через телемедицину.
Вдосконалення сервісів	Забезпечення доступу до мобільних додатків, платформ, чат-ботів і голосових помічників для надання послуг через смартфони або інші пристрої. Це допомагає зменшити навантаження на органи соціального захисту та пришвидшити обробку заявок.

Удосконалення цифрової грамотності та інфраструктури створює умови для більш ефективного та доступного надання соціальних послуг. Таким чином, з урахуванням вищезазначеного, доцільно виділити ключові пріоритетні напрямки пропонованого організаційно-адаптаційного механізму:

– надання електронних послуг у сфері соціального обслуговування з використанням відповідних алгоритмів (надання необхідних документів для оформлення та отримання соціальних послуг, придбання документів і довідкової інформації тощо);

– розвиток нових цифрових форм взаємодії між постачальниками соціальних послуг та їх одержувачами за допомогою інтернет-технологій (консультування, подача скарг);

– формування спеціальних компетенцій у використанні цифрових технологій для ефективного надання соціальних послуг [36].

Застосування цифрових технологій у процесі надання соціальних послуг створює можливість підвищити рівень державного управління через: збільшення швидкості обміну інформацією та обробки даних, зменшення трансакційних витрат, трансформацію механізмів надання послуг та скорочення адміністративних бар'єрів.

Пріоритетними стратегічними напрямами цифровізації у сфері соціальних послуг в умовах зростаючої інтенсивності інформаційних потоків є забезпечення надійності, стійкості та захищеності інформаційних систем, а також виконання вимог законодавства через вдосконалення структури даних і програмного забезпечення як державних організацій, так і приватних структур, застосування регламентів захищеного інформаційного обміну в системі електронного документообігу.

ВИСНОВКИ

Цифровізація соціальних послуг в Україні є важливим етапом розвитку системи соціального захисту, що відображає глобальні тенденції та потреби сучасного суспільства. В умовах криз, таких як пандемія COVID-19 та воєнні дії, цифрові технології стали необхідними для забезпечення ефективного та доступного надання соціальних послуг. Україна активно працює над створенням єдиного інформаційного простору, що дозволяє забезпечити адресність соціальних виплат, уникнути дублювання послуг і знизити ризики шахрайства. Упровадження новітніх технологій у систему соціального захисту сприяє покращенню якості життя громадян, забезпечуючи більш ефективне використання державних коштів та розширюючи доступ до послуг.

Цифрова трансформація створює нові можливості для розвитку соціальної сфери, однак для досягнення повної ефективності необхідно вирішити низку проблем, зокрема верифікацію даних, покращення інфраструктури і забезпечення безпеки інформації. Важливими кроками є створення електронних платформ, автоматизація процесів, інтеграція систем та підвищення цифрової грамотності громадян. Пілотні проекти, такі як Єдина інформаційна система соціальної сфери, є важливими кроками до забезпечення прозорості та доступності соціальних послуг.

Незважаючи на значні досягнення, важливо продовжувати розвиток цифрових рішень, особливо в умовах постійних викликів, що ставлять нові вимоги до соціальної політики та інфраструктури. Тому подальша цифровізація соціальних послуг є необхідною умовою для ефективного функціонування системи соціального захисту України в майбутньому.

..

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. E-SOCIAL: Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України. Міністерство соціальної політики України. 2018. URL: https://www.msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx (дата звернення: 18.11.2023).

2. Братасюк О.Б., Ментух Н.Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. С.58-60

3. Про верифікацію та моніторинг державних виплат: Закон України від 03.12.2019 р. № 324-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324-IX#Text

4. Князьков В.В. Правове регулювання верифікації соціальних виплат в Україні: проблеми становлення і розвитку. Науковий вісник публічного та приватного права. 2016. Випуск 5. С. 170-176.

5. Оглядове досьє щодо основних аспектів цифрової трансформації соціальної сфери. https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33011.pdf (дата звернення: 12.10.2024)

6. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text (дата звернення: 25.10.2024)

7. Цифрова трансформація соцсфери – Єдина електронна система дозволить заощадити до 11 млрд грн щороку. URL: https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-socsferi-yedina-elektronna-sistema-dozvolit-zaoshchaditi-do-11-mlrd-grn-shchoroku (дата звернення 28.10.2024р.) (дата звернення: 01.10.2024)

8. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 р. № 404 (в ред. постанови КМУ від 27.10.2023 р. № 1130). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF/ed20210414#n26 (дата звернення: 01.10.2024)

9. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html (дата звернення 27.10.2024)

10. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. Економіка праці, демографія, соціальна політика. 2021. Випуск 1(147). URL: https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2021-09/%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F.pdf (дата звернення 26.10.2024)

11. Жаворонок А.В., Лопащук І.А. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. Економічний простір. 2024. № 189. С. 253-258.

12. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики. Соціально-трудові відносини: теорія та практика : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана, Ін-т соц.-труд. відносин ; [редкол.: А. М. Колот (голова) та ін.]. Київ : КНЕУ, 2022. № 12, ч. 1. С. 1–13.

13. Федоров М. Цифровізація сфери соцпослуг зекономить державі мільярди гривень. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3708212-cifrovizacia-sferi-socposlug-zekonomit-derzavi-milardi-griven-fedorov.html (дата звернення: 03.10.2024)

14. Соціальна підтримка в смартфоні. Як будуть цифровізовані соціальні виплати і що вже зроблено. URL: https://www.epravda.com.ua/columns/2023/04/26/699466/ (дата звернення: 17.10.2024) https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3708212-cifrovizacia-sferi-socposlug-zekonomit-derzavi-milardi-grivenfedorov.html (дата звернення: 27.10.2024)

15. Бондарчук О. Як IT допомагає цифровізувати соціальну сферу: кейс компанії «Медирент». URL: https://speka.media/elektronnii-uryad-pid-cas-viini-

yak-it-kompaniyi-dopomagayut-cifrovizuvati-socialnu-sferu-pjojwv (дата звернення: 11.10.2024)

16. Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні (Проєкт підтримки Дія). https://www.undp.org/uk/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-project

17. Перший пілотний проект впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери успішно завершився. URL: https://www.msp.gov.ua/news/20577.html?PrintVersion (дата звернення: 02.10.2024)

18. Інформаційно-обчислювальний центр Мінсоцполітики України. URL: https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP/ (дата звернення: 14.10.2024)

19. Корогодський Ю. У "Дії" з'являться ще чотири соціальні сервіси. LB.ua. URL: https://lb.ua/society/2023/09/02/573007_dii_zyavlyatsya_shche_chotiri.html (дата звернення: 17.09.2024).

20. Цифрова держава, що вистояла та рухається далі: головне з Diia Summit. Міністерство соціальної політики України. URL:https://www.msp.gov.ua/news/23374.html (дата звернення: 17.09.2024).

21. Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю - Цифровізація соціальних послуг та доступу до них для людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Головна | Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю. URL: https://www.ispf.gov.ua/news/cifrovizaciya-socialnih-poslug220927 (дата звернення: 17.09.2024).

22. 9 мільярдів обмінів у Трембіті – заощаджуємо час та гроші завдяки цифровізації. URL: https://thedigital.gov.ua/news/9-milyardiv-obminiv-u-trembiti-zaoshchadzhuemo-chas-ta-groshi-zavdyaki-tsifrovizatsii

23. Кількість користувачів соцмереж в Україні за рік зменшилася на 10%. URL: https://ms.detector.media/internet/post/34670/2024-04-15-kilkist-

korystuvachiv-sotsmerezh-v-ukraini-za-rik-zmenshylasya-na-10/ (дата звернення: 02.12.2024).

24. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html (дата звернення: 01.12.2024).

25. 2023 Розробка Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) в Україні. URL6 https://medirent.ua/images/2024/STAAR_2024.pdf (дата звернення: 28.11.2024).

26. У Мінцифри підбили підсумки 2023 року. https://ms.detector.media/internet/post/33857/2023-12-28-u-mintsyfry-pidbyly-pidsumky-2023-roku/ (дата звернення: 02.12.2024).

27. 60% українців мають базові цифрові навички, — Мінцифра. https://ms.detector.media/internet/post/33696/2023-12-08-60-ukraintsiv-mayut-bazovi-tsyfrovi-navychky-mintsyfra/ (дата звернення: 01.12.2024).

28. Українці стали частіше користуватися інтернетом, 80% – онлайн щодня: соцопитування. URL: https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/ukrayintsi-staly-chastishe-korystuvatysya-internetom-80-onlayn-shchodnya-sotsopytuvannya (дата звернення: 01.12.2024).

29. Афенкіна О.Г. Інноваційні підходи в реалізації соціального захисту населення на регіональному рівні : автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 Київ, 2010. 20 с.

30. Баранник Л.Б. Фінансове забезпечення системи соціального захисту населення в умовах економічних перетворень : автореф. дис. д-ра екон. наук : 08.00.08. Київ, 2014. 38 с.

31. Бєлєвцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Харків, 2011, 20 с.

32. Гафарова К.Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг: автореф. дис. канд. екон. наук : 08.00.02. Київ, 2011. 20 с.

33. Дубич К. В. Освітній механізм державного управління соціальними послугами в Україні: сучасний стан реалізації. Інвестиції: практика та досвід. 2015. № 3 (лютий). С. 110-115

34. Кравченко М.В. Система соціального захисту населення як об‘єкт державної політики: методологія та практика : монографія. Київ: Інформ.-аналіт. агентство, 2012. 451 с.

35. Міщенко К.С. Механізми державного управління соціальним захистом інвалідів в Україні: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Київ, 2009. 20 с.

36. Popelo, O., Garafonova, O., Tulchynska, S., Derhaliuk, M., & Berezovskyi, D. Functions of public management of the regional development in the conditions of digital transformation of economy. Amazonia Investiga. 2021. 10(43).P. 49-58. https://doi.org/10.34069/AI/2021.43.07.5

37. Kondratenko, N., Papp, V., Romaniuk, M., Ivanova, O., Petrashko, L . The role of digitalization in the development of regions and the use of their po tential in terms of sustainable development. Amazonia Investiga. 2022. 11(51). P.103–112. DOI: https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.10

38. Іванова Н. Цифровий розвиток регіонів України: тренди довоєнного періоду та перспективи післявоєнного відновлення. Проблеми і перспективи економіки та управління.2022. N 4(32). С. 208-217.

39. Руденко О.М. трансформація механізмів державного управління сферою соціальних послуг в контексті цифровізації суспільно-економічних відносин.URL: file:///C:/Users/ASER/Downloads/Rudenko_%D0%9F%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D1%8C%20(1).pdf (дата звернення: 01.12.2024).